



DESPACHO

DE: Presidência

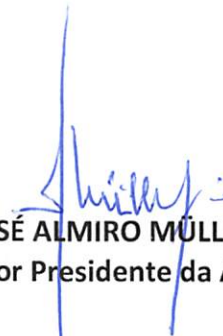
PARA: Diretoria Técnica Operacional – Sr^a Silmara Nardoni

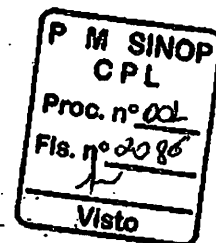
Assunto: Abertura de Processo Regulatório para certificação dos marcos contratuais, conforme estabelecido no Contrato de Concessão nº 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop e a Concessionária Águas de Sinop.

Senhora Diretora, segue abaixo os itens para providências:

- a) Autuação do processo administrativo regulatório;
- b) Aferição dos Indicadores de Metas Qualitativas, aplicados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ, previstos no Anexo XV,
- 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, 05 de Março de 2018.


JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



Concorrência Pública nº 002/2014

Processo nº 001/CEL-CSAE/2014

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

1 INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

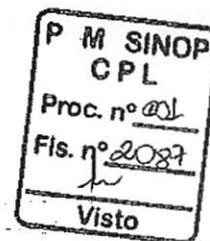
§ 2º O SNIS deverá ser desenvolvido e implementado de forma articulada ao Sistema Nacional de Informações em Recursos Hídricos - SNIRH e ao Sistema Nacional de Informações em Meio Ambiente - SINIMA.

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

2 INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.

2.1 INDICADORES DE METAS QUANTITATIVAS.

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



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

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

2.2 CONDIÇÕES LIMITANTES PARA METAS DE ATENDIMENTO DE ÁGUA.

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

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

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

2.3 INDICADORES DE METAS QUALITATIVAS.

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

INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

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



Onde:

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

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

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

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

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

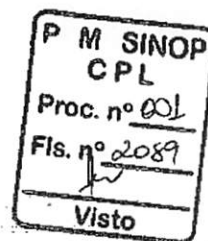
ANO	INDICADOR E METAS			
	IQA	ICA	IPD	ICSA
1	> 99,00%	< 5	55,00%	100,00%
2	> 99,00%	< 5	50,00%	100,00%
3	> 99,00%	< 4	50,00%	100,00%
4	> 99,00%	< 4	50,00%	100,00%
5	> 99,00%	< 3	50,00%	100,00%
10	> 99,00%	< 2	45,00%	100,00%
15	> 99,00%	< 2	40,00%	100,00%
20	> 99,00%	< 2	35,00%	100,00%
25	> 99,00%	< 2	30,00%	100,00%
30	> 99,00%	< 2	25,00%	100,00%

3 INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

3.1 INDICADORES DE METAS QUANTITATIVAS.

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

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



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

3.1.1

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

3.2 CONDIÇÕES LIMITANTES PARA METAS DE ATENDIMENTO DE ESGOTO.

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

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

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

3.3 INDICADORES DE METAS QUALITATIVAS.

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

INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	
Indicador	Descrição
IQE	Índice de Qualidade do Efluente
IORD	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares
ICSE	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário
IORC	Índice de Obstrução de Redes Coletoras



Onde:

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

**ICSE = N° de habitantes da área da concessão atendidos pelos serviços de
esgotamento sanitário x 100 (%)**

$$\frac{\text{Número total de habitantes da área da concessão}}{\text{Número total de habitantes da área da concessão}}$$

O Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD, deverá ser apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período por solicitação dos usuários e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).

O Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão desta em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (um mil).

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

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

4 INDICADORES GERENCIAIS.

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

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.



O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos de desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

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

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

I - FATOR 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão;

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

SERVIÇO	PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES
Ligação de Água	5 dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta d'água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação	4 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

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

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



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

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO (%)	VALOR
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

II - FATOR 2 – Eficiência da programação dos serviços

Definirá o índice de acerto da prestadora quanto à data prometida para a execução do serviço.

A prestadora deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento acima definida.

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre as quantidades totais de serviços executadas na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

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

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

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DA PROGRAMAÇÃO (%)	VALOR
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

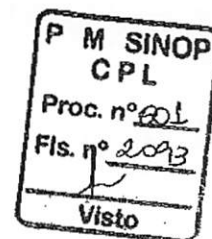
No caso de reprogramação de datas prometidas deverá ser buscado um novo contato com o cliente, informando-o da nova data prevista.

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

Atendimento em escritório da prestadora.

- a) Atendimento em escritório da prestadora.

008



- b) Sistema 195 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano.
- c) Atendimento personalizado domiciliar (ou seja, o funcionário da prestadora responsável pela leitura dos hidrômetros e/ou entrega de contas, aqui denominado "agente comercial", deve atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço sempre que solicitado); para tanto a prestadora deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão.
- d) Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Este quesito será avaliado pela disponibilização ou não das possibilidades elencadas, e terá os seguintes valores:

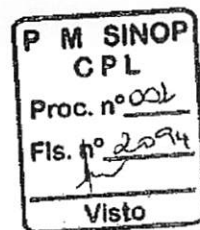
ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	VALOR
Duas ou menos estruturas	0,0
Três das estruturas	0,5
As quatro estruturas	1,0

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

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

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

[Handwritten signature]
009



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

ADEQUAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	VALOR
Atendimento de 6 ou menos itens	0,0
Atendimento de 7 itens	0,5
Atendimento de mais de 7 itens	1,0

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

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

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

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

A definição do que significa "melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito" levam em consideração os seguintes itens:

- Separação dos ambientes de espera e atendimento;
- Disponibilidade de banheiros;
- Disponibilidade de bebedouros de água;
- Iluminação e acústica do local de atendimento;
- Existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
- Preparo dos profissionais de atendimento.
- Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

ADEQUAÇÃO DAS INSTALAÇÕES E LOGÍSTICA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	VALOR
Atendimento de 4 ou menos itens	0,0
Atendimento de 5 ou 6 itens	0,5
Atendimento dos 7 itens	1,0



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

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

O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público da prestadora, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes graduações:

- 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);
- Ótimo se superior a 9 (nove).

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

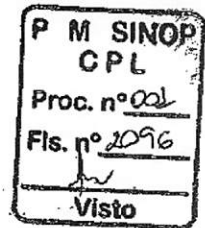
ANO	IESAP ÍNDICE DE EFICIÊNCIA
Ano 1	-
Ano 2	Regular
Ano 3	Regular
Ano 4	Regular
Ano 5	Satisfatório
Ano 10	Satisfatório
Ano 15	Satisfatório
Ano 20	Satisfatório
Ano 25	Satisfatório
Ano 30	Satisfatório

4.2 ÍNDICADOR DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da prestadora com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da prestadora incorretas.

Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

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



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

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

a) Condição 1

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

$$I1 = \frac{\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100}{\text{Número total de ligações existentes no final do mês}}$$

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

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

b) Condição 2

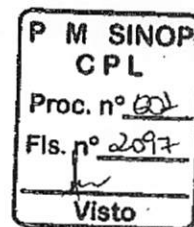
O sistema de comercialização adotado pela prestadora deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até o escritório para informações ou reclamações.

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

A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

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

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



FAIXA DE VALOR DO I ₃	VALOR
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

d) Condição 3

O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que todas as contas com consumo excessivo, só sejam entregues aos usuários após verificação, de acordo com os critérios abaixo:

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

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

Todas as contas serão liberadas para cobrança sem nenhum desconto.

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

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

Deverá ser realizado um serviço de vistoria no imóvel, e quando detectado o vazamento interno, o morador deverá ser notificado a realizar o reparo, e sua conta deverá ser refaturada pelo consumo médio dos últimos 12 meses. Em caso de não exclusão do vazamento, considerando a média o mês corrente em que ocorreu o consumo elevado, deverá ser acrescido 50% da média do consumo, desde que seja comprovada a retirada do vazamento.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador o número de exames prediais realizados com o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

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

Na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela prestadora, mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados.

O valor a ser atribuído à Condição 3 será :

013



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

d) Condição 4

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

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

O valor a ser atribuído à Condição 4 será:

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

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

e) Condição 5

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

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

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



O valor a ser atribuído à Condição 5 será:

FAIXA DE VALOR DO I5	VALOR
Menor que 98%	1,0
Entre 95% e 98%	0,5
Maior que 95%	0,0

f) Condição 6

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

O indicador que avaliará tal condição é:

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

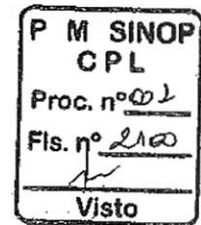
O valor a ser atribuído à Condição 6 será:

FAIXA DE VALOR DO I6	VALOR
Menor que 95%	1,0
Entre 80% e 95%	0,5
Maior que 80%	0,0

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

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

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



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

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

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

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

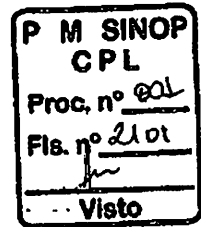
A prestadora deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir possíveis desvios.

A aferição dos resultados obtidos pela prestadora será feita anualmente, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço. A empresa será contratada pelo órgão técnico do sistema de regulação mediante licitação e paga pela prestadora.

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

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

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado se o funcionário que o atendeu foi educado e cortês, e se resolveu satisfatoriamente suas solicitações. Se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido. Se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo. Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.



As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 níveis de satisfação do usuário:

- ótimo
- bom
- regular
- ruim
- péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerado o mesmo valor relativo para cada pergunta, independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos pela prestadora serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 80 % ou mais do total.

4.4 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS ÍNDICES

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

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



RESOLUÇÃO AGER N. 001, DE 19 DE MARÇO DE 2018.

ESTABELECE A METODOLOGIA PARA AFERIR OS INDICADORES OPERACIONAIS PARA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS 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 art. 6, inciso IV da Lei 2.036/2014, o qual dispõe como atribuições básicas, fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores;

RESOLVE

Art. 1º Os Indicadores Operacionais, definidos no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato – Volume I, compreendem os Indicadores de Metas Qualitativas para o serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida Pelos Usuários na Prestação dos Serviços.

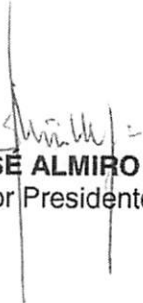
Parágrafo Único: Os Indicadores Operacionais, listados acima, serão apurados anualmente, compreendendo a um período de 12 meses,



de outubro de um ano a setembro do ano seguinte, por meio de processo administrativo de certificação, conforme as fórmulas descritas no Anexo Único desta Resolução.

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

SINOP – MT, 19 de Março de 2018.


JOSE ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



Anexo Único

1. Metodologia para Apuração dos Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

As metas qualitativas compreendem um conjunto de indicadores que permitam avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de abastecimento de água no município, conforme listados no quadro a seguir.

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

Onde:

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

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

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

$$ICSA = \frac{\text{n. de hab. da área da concessão atendidos pelos serviços de abastecimento de água} \times 100}{\text{número total de habitantes da área de concessão}}$$

A concessionária deverá atingir as metas conforme demonstrado a seguir, durante o período de concessão.



Ano	Indicador e metas			
	IQA	ICA	IPD	ICSA
1	> 99,00%	< 5	55,00%	100,00%
2	> 99,00%	< 5	50,00%	100,00%
3	> 99,00%	< 4	50,00%	100,00%
4	> 99,00%	< 4	50,00%	100,00%
5	> 99,00%	< 3	50,00%	100,00%
10	> 99,00%	< 2	45,00%	100,00%
15	> 99,00%	< 2	40,00%	100,00%
20	> 99,00%	< 2	35,00%	100,00%
25	> 99,00%	< 2	30,00%	100,00%
30	> 99,00%	< 2	25,00%	100,00%

2. Metodologia para Apuração dos Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário

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

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

Onde:

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

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).

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



$$ICSE = \frac{\text{n. de hab. da área da concessão atendidos pelo serviço de esgotamento sanitário} \times 100}{\text{número total de habitantes da área de concessão}}$$

O Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão desta em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (um mil).

A concessionária deverá atingir as metas conforme o quadro abaixo, durante o período da concessão:

Ano	Indicador e metas		
	IQE	IORC	IORC
1	> 80,00%	< 40	< 350
2	> 80,00%	< 40	< 350
3	> 80,00%	< 35	< 350
4	> 85,00%	< 35	< 350
5	> 85,00%	< 30	< 350
10	> 98,00%	< 30	< 350
15	> 98,00%	< 30	< 350
20	> 98,00%	< 30	< 350
25	> 98,00%	< 30	< 350
30	> 98,00%	< 30	< 350

Para o ICSE - Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário, a tabela a seguir apresenta as metas que deverão ser cumpridas pela operadora durante a concessão, conforme estabelecido no Primeiro Aditivo ao Contrato nº 096/2014, na Cláusula Segunda – das Metas da Concessão.



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

3. Metodologia para Apuração do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

O IESAP será calculado com base na avaliação de cinco fatores indicativos de desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários. Esses fatores serão apurados mensalmente e compreendem o conjunto listado abaixo.

FATOR 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão, obedecidos os seguintes prazos:



Serviço	Prazo
Ligação de Água	5 dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta de água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação	4 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

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

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

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

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

FATOR 2 – Eficiência da programação dos serviços, definido pelo índice de acerto da prestadora quanto à data prometida para a execução do serviço. A prestadora deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento acima definida.

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre as quantidades totais de serviços executadas na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula a seguir:



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

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

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

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

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

- Atendimento em escritório da prestadora;
- Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano;
- Atendimento personalizado domiciliar (ou seja, o funcionário da prestadora responsável pela leitura dos hidrômetros e/ou entrega de contas, denominado "agente comercial", deve atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço sempre que solicitado); para tanto a prestadora deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão.
- Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Este quesito será avaliado pela disponibilização ou não das possibilidades elencadas, e terá os seguintes valores:



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

FATOR 4 - Adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) da prestadora será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- a) Distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b) Distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c) Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d) Facilidade de identificação;
- e) Conservação e limpeza;
- f) Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g) Número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h) Período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- i) Período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 0800 menor ou igual a 3 minutos.

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

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

FATOR 5 - Adequação das instalações e logística de atendimento em prédio(s) da prestadora, que deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto aos usuários levando em consideração os seguintes itens:

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

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



- c) Disponibilidade de bebedouros de água;
- d) Iluminação e acústica do local de atendimento;
- e) Existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
- f) Preparo dos profissionais de atendimento;
- g) Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

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

Para cada fator de avaliação da adequação do serviço será atribuído um peso de forma a compor-se o indicador para a verificação, conforme a fórmula abaixo.

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

O Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público será avaliado anualmente pela média dos valores dos fatores calculados mensalmente, e será considerado inadequado se o seu valor 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).

A operadora deverá atingir as seguintes metas durante a concessão:



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

4. Metodologia de Apuração do Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da prestadora com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da prestadora incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

O IACS será calculado com base na avaliação de seis fatores para verificação da adequabilidade do sistema comercial, listados a seguir.

FATOR 1 - Índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I1 = \frac{(\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100)}{(\text{Número total de ligações existentes no final do mês})}$$

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



Índice de micromedicação (%)	Valor
Menor que 98%	0,0
Maior que 98%	1,0

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 deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico.

A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

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

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

Índice de eficiência de atendimento (%)	Valor
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

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, de acordo com os critérios abaixo:

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

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

Todas as contas serão liberadas para cobrança sem nenhum desconto.

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



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

Para estes clientes, deverá ser aberta uma ordem de serviço e realizada vistoria no imóvel. Quando detectado o vazamento interno, o morador deverá ser notificado a realizar o reparo e sua conta deverá ser refaturada pelo consumo médio dos últimos 12 meses. Em caso de não exclusão do vazamento, considerando a média o mês corrente em que ocorreu o consumo elevado, deverá ser acrescido 50% da média do consumo, desde que seja comprovada a retirada do vazamento.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de exames prediais realizados e o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada, conforme a fórmula abaixo:

$$I3 = \frac{(\text{número de exames prediais realizados no mês} \times 100)}{(\text{número de contas emitidas no mês com consumo superior a 200\% da média})}$$

Na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela prestadora, mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados.

O valor a ser atribuído ao **FATOR 3** obedecerá a tabela abaixo:

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

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 da fórmula a seguir:



$$I4 = \frac{\text{Número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{Número total de ligações de água no mês}}$$

Logo, de acordo com a tabela abaixo, será atribuído um valor ao **FATOR 4**:

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

A AGER – Sinop deverá assegurar que os parâmetros acima contemplem, também, uma distribuição geográfica compatível com a da densidade ocupacional do município.

FATOR 5 – Para as contas não pagas sem registro de débito anterior, a prestadora deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito, e com definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação do corte.

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

$$I5 = \frac{(\text{Número de comunicações de corte emitidas pela prestadoras no mês} \times 100)}{(\text{Número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês})}$$

O valor atribuído ao **FATOR 5** será:

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Maior que 98%	1,0
Entre 95% a 98%	0,5
Menor que 95%	0,0



FATOR 6 – A prestadora deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água em até 24 horas da comunicação pelo usuário da efetuação do pagamento dos débitos, não sendo necessário comprová-lo naquele momento. No entanto, o contrato de prestação deve autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é dado pela seguinte fórmula:

$$I_6 = \frac{(\text{Número de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} \times 100)}{(\text{Número total de restabelecimentos no mês})}$$

O valor atribuído ao **FATOR 6** será conforme a tabela abaixo.

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Maior que 95%	1,0
Entre 80% a 95%	0,5
Menor que 80%	0,0

A importância relativa dos fatores apresentados para o cálculo depende da condição, cultura e aspirações dos usuários. Para cada fator avaliado será atribuído um peso de forma a compor-se o IACS. No caso do índice de micromedição (FATOR1), será atribuída maior ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

Assim, o IACS será calculado pela fórmula abaixo:

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

O sistema operacional da prestadora será avaliado anualmente pela média dos valores dos fatores calculados mensalmente e será considerado inadequado se o valor do



IACS for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes classificações:

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

Anualmente, na apuração IACS, a operadora deverá atingir as seguintes metas:

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

5. 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 à 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 de 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 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 ³	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 ³	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 ³	Intervalo	Volume por faixa
C - 1		0 - 10	10
C - 2		Acima de 10	-
Industrial = categoria 03			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
I - 1		0 - 10	10
I - 2		Acima de 10	-
Pública = categoria 04			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
P - 1		0 - 10	10
P - 2		Acima de 10	-

Os usuários deverão responder a questionário que avalie objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



outras, deverá ser questionado se o funcionário que o atendeu foi educado e cortês, e se resolveu satisfatoriamente suas solicitações. Se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido. Se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo. Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

As respostas aos questionamentos devem ser computadas considerando-se cinco níveis de satisfação do usuário:

- ótimo
- bom
- regular
- ruim
- péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta, independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos através da pesquisa de opinião são importantes para avaliar anualmente a evolução dos serviços prestados quanto à satisfação dos seus usuários e devem ser amplamente divulgados. Assim, anualmente deverão ser publicados, com destaque na imprensa local, com comentários e devidas justificativas, apontando-se ainda as ações a serem tomadas pela prestadora para a constante melhoria dos índices para os próximos anos.

Sinop, 20 de dezembro de 2017.
Carta ASI n. 694/2017

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

c/c

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

Ref.: Entrega do Relatório de Indicadores Operacionais com referência ao período de out./16 a set./17

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,

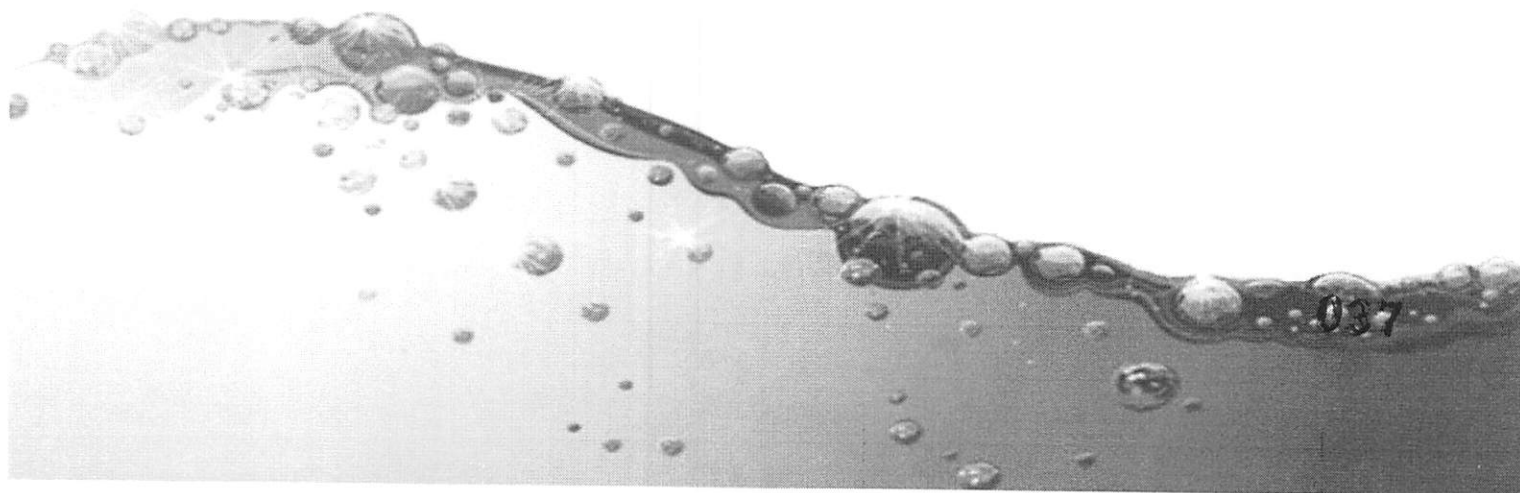

Diego Rafael Dal Magro
Diretor Executivo

036

INDICADORES OPERACIONAIS

SINOP

Out/2016 a Set/2017



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 2017, 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 2017, 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 2017, 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 2017, estabelece a metodologia para aferir o indicador de adequação dos serviços (IACS), e Resolução AGER 006 de 12 de dezembro de 2017, estabelece a metodologia para aferir o indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços (INCQ).

Ocorre que, em decorrência da elaboração do Relatório de Indicadores do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do município de Sinop, foram identificadas inconsistências de fórmulas e parâmetros adotados para aferição dos indicadores dos sistemas. Sendo assim, foram apresentados os apontamentos e entendimentos adotados por esta concessionária à AGER-Sinop através da Carta ASI nº 625/2017, a qual visava elucidar incoerências na aferição dos indicadores dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário implantado no município. Através do Ofício Nº 236/AGER/2017, de 23 de novembro de 2017, a AGER-Sinop demonstrou estar de acordo com os apontamentos levantados pela Águas de Sinop.

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).....	6
1.1.	IESAP.....	6
1.1.1.	Apuração – Valor Fator 1.....	7
1.1.2.	Apuração – Valor Fator 2.....	8
1.1.3.	Apuração – Valor Fator 3.....	9
1.1.4.	Apuração – Valor Fator 4.....	13
1.1.5.	Apuração – Valor Fator 5.....	19
1.2.	Atendimento ao IESAP.....	22
2	INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	24
2.1	Metodologia de metas qualitativas aplicado ao serviço de água.....	24
2.1.1.	Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQA).....	25
2.1.2.	Índice de Continuidade do Abastecimento (ICA).....	25
2.1.3.	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição (IPD).....	26
2.1.4.	Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água (ICSA).....	26
2.2	Atendimento as metas qualitativas aplicadas ao serviço de água.....	27
3	INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	28
3.1	Metodologia de metas qualitativas aplicado ao serviço de esgoto.....	28
3.1.1.	Índice de Qualidade do Efluente.....	29
3.1.2.	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares.....	30
3.1.3.	Índice de Obstrução de Redes Coletoras.....	31
3.1.4.	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário.....	32
3.2	Atendimento as metas qualitativas aplicado ao serviço de esgoto.....	33
4	INDICADORES DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (IACS).....	34
4.1	Metodologia IACS.....	34
4.1.1.	Apuração do Fator 1.....	34
4.1.2.	Apuração do Fator 2.....	35
4.1.3.	Apuração do Fator 3.....	37

4.1.4.	Apuração do Fator 4.....	38
4.1.5.	Apuração do Fator 5.....	40
4.1.6.	Apuração do Fator 6.....	41
4.2	Atendimento ao IACS.....	41
5	INDICADORES GERENCIAIS.....	43

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 2017, 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 – Valor Fator 1

Relacionado aos prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data de conclusão, deverão ser 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 2016 a setembro de 2017, 49.028 atendimentos para a realização de serviços aos usuários, sendo que deste total 37.741 foram realizados dentro do prazo estabelecido. Sendo assim, a eficiência dos prazos de atendimento é determinada conforme segue,

$$I1 = \frac{37.741 * 100}{49.028} = 76,98\%$$

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 foi de 76,98%, desta forma a pontuação da concessionária no FATOR 1 é igual a 0,5 (cinco décimos).

1.1.2. Apuração – 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 formula:

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

Conforme informado no item anterior, considerando os serviços listados a Águas de Sinop realizou, no período que compreende os meses de outubro de 2016 a setembro de 2017, 49.028 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 37.741 serviços foram realizados dentro do prazo estabelecido. Sendo assim, a eficiência dos prazos de atendimento é determinada conforme segue,

$$I2 = \frac{37.741 * 100}{49.028} = 76,98\%$$

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

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 foi de 76,98%, desta forma a pontuação da concessionária no FATOR 2 é igual a 0,5 (cinco décimos).

1.1.3. Apuração – 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

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 2º via de sua fatura, verificar seus dados cadastrais, históricos de pagamentos e pendências. Outra alternativa é o telefone do atendimento ao cliente 0800 647 6060 para ligações de telefone fixo, e o 4020-1038 para ligações de telefone celular. A Concessionária conta ainda com a assistência a partir de mensagens de texto, com atendimento de segunda à sexta-feira no horário das 07:30 às 17:30 horas, através do número (66) 9 9724-2963. Ressaltando também que o Horário de Atendimento da Águas de Sinop é de segunda a sexta-feira das 07:30 às 17:30. 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 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. Sistema de Atendimento ao usuário



Figura 6. Sistema de Atendimento ao usuário



Figura 7. 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.

Quanto à sistemas de Controle e Acompanhamento operacional a Águas de Sinop está implantando um projeto de automação do sistema de abastecimento de água, o qual conta com equipamentos de alta capacidade de comunicação e performance. Todas as informações geradas no campo estão diretamente conectadas aos Controladores Lógicos Programáveis, que são as estruturas programadas para gerir os atuadores do processo. Essas estruturas por sua vez, enviam os dados recebidos pelo campo em tempo real ao sistema de supervisão, conforme Figura 8.

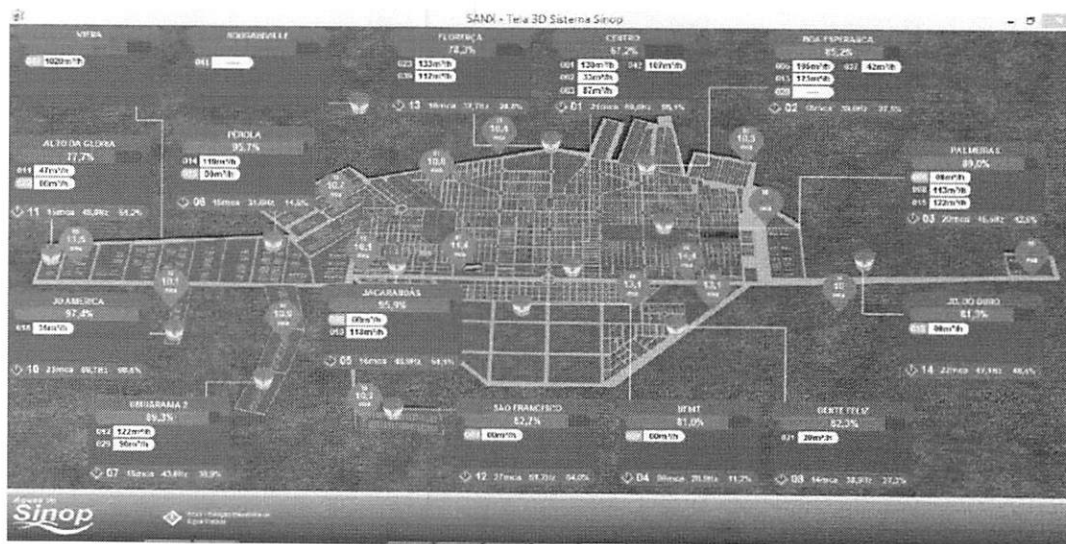


Figura 8. Tela – Sistema CCO

Na posse dessas informações, o CCO (Centro de Controle Operacional) consegue monitorar as variáveis de processo (pressão, nível e vazão) e atuar de forma proativa no controle do sistema, que pode ser modulado por: nível do reservatório (liga/desliga das bombas), pressão de saída das elevatórias ou pressão nos pontos críticos.

Todo esse avanço tecnológico gera grandes benefícios ao processo, como: redução de custos operacionais; diminuição de perdas físicas; acompanhamento em tempo real para tomada de decisões, sempre visando garantir o abastecimento e aumentar a eficiência energética do sistema.

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

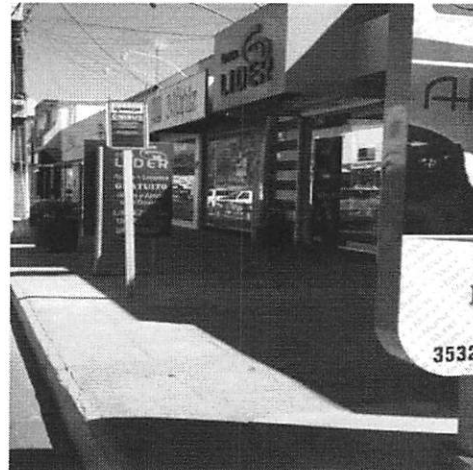


Figura 10. Ponto ônibus em frente Lojas Americanas e Óticas Muniz



Figura 11. 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 12. Fachada Lotérica



Figura 13. Fachada Sicredi



Figura 14. 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 15. Vagas para estacionamento em frente ao escritório da Águas de Sinop



Figura 16. 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 17. 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 e colaboradores. 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 bancário 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;

A Águas de Sinop realiza o acompanhamento no número de atendimentos através de dois sistemas, o Sistema GSS, representado na Figura 18 apresenta todos os atendimentos realizados através do *Call Center* e ainda os atendimentos realizados diretamente na loja de atendimento e que geraram algum tipo de ordem de serviço. Além deste, há ainda o Sistema de Senhas, através do qual são acompanhados todos os atendimentos realizados na unidade, além do acompanhamento de Tempo de Espera, conforme ANEXO II. Em posse de ambos os relatórios 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	114	7450	112	00:00:00	00:02:37	00:00:00 (00:00:0000 - 00:00:00)
ATENDIMENTO COML	0	1546	42778	81	00:00:00	00:04:08	00:00:00 (00:00:0000 - 00:00:00)
Totais:	0	1660	50228	193			

Figura 18. 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:

- 7.450 atendimentos durante o período de outubro de 2016 a setembro de 2017, conforme Figura 18;
- 621 atendimentos por mês, em média;

- 28 atendimentos por dia, considerando 22 dias úteis por mês.

Já para o atendimento presencial, o qual contou com 8 colaboradores entre os meses com mais e menos atendentes, a média diária de atendimentos durante o terceiro ano de concessão foi de:

- 61.990 atendimentos no 3º ano de concessão, conforme ANEXO II;
- 5.166 atendimentos por mês;
- 235 atendimentos por dia, considerando 22 dias úteis por;
- 28 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 ANEXO II, o qual apresenta um resumo do dos atendimentos realizados pela Concessionária Águas de Sinop, bem como tempo de espera médio, pode-se observar que no período que compreende os meses de outubro de 2016 a setembro de 2017, foram realizados 61.990 atendimentos, e que o tempo médio de espera para atendimento foi de 10 minutos e 39 segundos, portanto, maior que a meta estabelecida.

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

Conforme observado através da Figura 18, 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 8 (oito) dos 9 (nove) pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 4 é igual a 1 (um)

1.1.5. Apuração – 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 19. Local de espera para o atendimento



Figura 20. Local de atendimento com privacidade

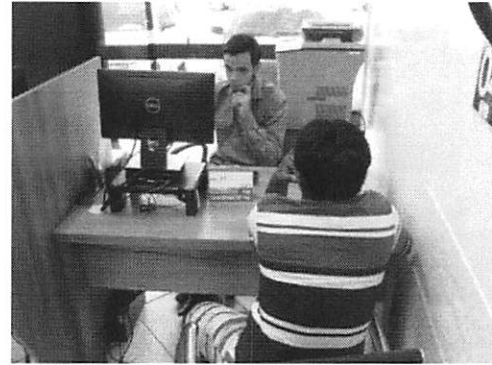


Figura 21. Local de atendimento com privacidade

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 22. Disponibilidade de banheiros



Figura 23. 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 24. 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 25. Treinamento aos colaboradores



Figura 26. 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:

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

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).

$$IESAP = (3 * (0,5)) + (3 * (0,5)) + (2 * 1) + (1 * 1) + (1 * 1) = 7$$

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 2016 a setembro de 2017, é igual a 7 (sete), ou seja, Regular.

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 2017, 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 2017 relativos ao período que compreende os meses entre outubro de 2016 e setembro de 2017. 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 coletadas 5.676 as quais foram realizadas as análises de turbidez, sendo que destas, 6 apresentaram resultados fora do padrão de Turbidez. Foram coletadas ainda 5.676 amostras nas quais foram realizadas as análises de cloro residual, e foram identificados 31 resultados fora do padrão estabelecido de Cloro. Sendo assim, temos a seguinte equação,

$$IQA = \frac{6 + 31}{5.676 + 5.676} = 0,33\%$$

Ou seja, do total de amostras analisadas, 0,33% se apresentaram resultados fora do padrão determinado. Assim, entendemos, o índice de qualidade da água (IQA) se dá pela diferença do total de 100%, que é 99,67%.

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 2016 a setembro de 2017) foi de 1.471 reclamações, aproximadamente 123 reclamações por mês. Conforme Tabela 10 a média do número de ligações de água ativas no período é de 42.302 ligações.

Tabela 10. Ligações de água – Águas de Sinop

Indicador	out/16	nov/16	Dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Ligações de Água ativas Micromedidas	40.902	40.685	41.445	41.718	42.459	42.818	42.785	42.251	42.106	42.313	42.987	43.428
Ligações de Água Estimadas	62	61	74	62	74	53	50	263	499	341	139	54
Ligações de Água Ativas	40.964	40.746	41.519	41.780	42.533	42.871	42.835	42.514	42.605	42.654	43.126	43.482

Tem-se, portanto:

$$ICA = \frac{123 * 1000}{42.302} = 2,90$$

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

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

Considerando o período de outubro de 2016 a setembro de 2017 obtivemos o seguinte resultado:

$$IPD = \frac{(12.508.919 - 7.488.644) * 100}{12.508.919} = 40,13\%$$

A meta para o terceiro ano de concessão (nov/2017) é atingir um índice de perdas igual ou inferior à 50%. Conforme demonstrado o resultado obtido pela Águas de Sinop foi de um Índice de Perdas na Distribuição de 40,13%, meta estabelecida para o 15º ano de Concessão. Dessa forma, pode-se observar que a concessionária Águas de Sinop vem trabalhando cada vez mais para aumentar a eficiência das ações realizadas na busca pelo melhor atendimento aos usuários do sistema de abastecimento de água do município bem como a preservação do meio ambiente.

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.

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

Onde:

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

$$N. de hab. da área da concessão atendidos abastecimento de água = 43.648 * 3,30$$

$$N. de hab. da área da concessão atendidos abastecimento de água = 144.038$$

Número de habitantes da área de concessão: 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 2017 foi de 135.874 habitantes, desta forma:

$$Número de habitantes da área de concessão = 135.874 * 0,8289 = 112.626$$

$$ICSA = \frac{144.038 * 100}{112.626} = 100\%$$

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 comparativo apresentado na Tabela 11.

Tabela 11. Atendimento – Metas de Água

Ano	IQA	ICA	IPD	ICSA
Meta Ano 3	>99%	< 4	50%	100%
Atendimento	99,67%	2,90	40,13%	100%

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 2017, 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

Em decorrência de terem sido identificadas incoerências quanto aos parâmetros de aferição dos indicadores operacionais de esgoto, foram apresentados os apontamentos e entendimentos adotados por esta concessionária à AGER-Sinop através da Carta ASI nº 625/2017, a qual visava elucidar incoerências na aferição dos indicadores. Através do Ofício Nº 236/AGER/2017, de 23 de novembro de 2017, a AGER-Sinop demonstrou estar de acordo com os apontamentos levantados pela Águas de Sinop, sendo assim, as Tabela 13 e Tabela 14 apresentam as metas a serem cumpridas quanto ao sistema de Esgotamento Sanitário do município de Sinop. Com a aplicação das fórmulas que serão descritas a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato indicado como CUMPRIDO:

Tabela 13. Metas a serem cumpridas

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

ANO	INDICADOR E METAS			
	IQE	IORD	ICSE	IORC
20	> 98,00%	< 30	98%	>350
25	> 98,00%	< 30	98%	>350
30	> 98,00%	< 30	98%	>350

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%

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 8 amostras, e destas, nenhuma apresentou resultado de DBO fora do padrão. Sendo assim, temos a seguinte equação,

$$IQE = \frac{0}{8} = 0\%$$

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).

Tabela 15. IORD

	out/16	nov/16	Dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Ligações de Esgoto	1.187	1.187	1.187	1.187	1.188	1.183	1.485	5.865	6.400	6.387	6.489	6.738
Desobstruções de ramal	0	1	8	1	0	0	1	12	4	0	7	5
IORD	0,00	8,42	67,40	8,42	0,00	0,00	6,73	20,46	6,25	0,00	10,79	7,41

Sendo assim, a 0 apresenta o cálculo do IORD mensalmente conforme fórmula abaixo:

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

$$IORD_{OUT/16} = \frac{0}{1.187} * 10.000 = 0,00$$

$$IORD_{NOV/16} = \frac{1}{1.187} * 10.000 = 8,42$$

$$IORD_{DEZ/16} = \frac{8}{1.187} * 10.000 = 67,40$$

$$IORD_{JAN/17} = \frac{1}{1.187} * 10.000 = 8,42$$

$$IORD_{FEV/17} = \frac{0}{1.188} * 10.000 = 0,00$$

$$IORD_{MAR/17} = \frac{0}{1.183} * 10.000 = 0,00$$

$$IORD_{ABR/17} = \frac{1}{1.485} * 10.000 = 6,73$$

$$IORD_{MAI/17} = \frac{12}{5.865} * 10.000 = 20,46$$

$$IORD_{JUN/17} = \frac{4}{6.400} * 10.000 = 6,25$$

$$IORD_{JUL/17} = \frac{0}{6.387} * 10.000 = 0,00$$

$$IORD_{AGO/17} = \frac{7}{6.489} * 10.000 = 10,79$$

$$IORD_{SET/17} = \frac{5}{6.738} * 10.000 = 7,41$$

$$IORD = \frac{0 + 8,42 + 67,4 + 8,42 + 0 + 0 + 6,73 + 20,46 + 6,25 + 0 + 10,79 + 7,41}{12} = 11,32$$

Conforme apresentado, a média anual do IORD é igual a 11,32, ou seja, meta atendida, considerando que a meta para o terceiro ano da concessão é que o resultado seja menor que 35.

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 16 apresenta o cálculo do IORC mensalmente conforme fórmula abaixo:

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

$$IORC_{OUT/16} = \frac{9}{9,39} * 1.000 = 958,5$$

$$IORC_{NOV/16} = \frac{4}{9,39} * 1.000 = 426$$

$$IORC_{DEZ/16} = \frac{4}{9,39} * 1.000 = 426$$

$$IORC_{JAN/17} = \frac{2}{9,39} * 1.000 = 213$$

$$IORC_{FEV/17} = \frac{0}{18,67} * 1.000 = 0$$

$$IORC_{MAR/17} = \frac{3}{18,67} * 1.000 = 160,7$$

$$IORC_{ABR/17} = \frac{9}{18,67} * 1.000 = 482,1$$

$$IORC_{MAI/17} = \frac{55}{18,67} * 1.000 = 2.945,9$$

$$IORC_{JUN/17} = \frac{14}{125,64} * 1.000 = 111,4$$

$$IORC_{JUL/17} = \frac{13}{125,64} * 1.000 = 113,5$$

$$IORC_{AGO/17} = \frac{26}{125,64} * 1.000 = 206,9$$

$$IORC_{SET/17} = \frac{23}{125,64} * 1.000 = 183,1$$

$$IORC = \frac{958 + 426 + 426 + 213 + 0 + 161 + 482 + 2.946 + 111 + 103 + 207 + 183}{12} = 518,09$$

Tabela 16. IORC

	out/16	nov/16	Dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Extensão de rede (km)	9,39	9,39	9,39	9,39	18,67	18,67	18,67	18,67	125,64	125,64	125,64	125,64
Desobstruções de rede	9	4	4	2	0	3	9	55	14	13	26	23
IORC	958,5	426,0	426,0	213,0	0	160,7	482,1	2.945,9	111,4	103,5	206,9	183,1

Conforme apresentado na Tabela 16, a média anual do IORC é igual a 518,09. Logo, atendendo a meta para o terceiro ano, a qual exige um IORC > 350.

Conclusão: Meta atendida.

3.1.4. Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário

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

Onde:

Número de habitantes da área de concessão atendidos: 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:

$$N. de hab. da área de concessão atendidos = 10.517 * 3,30 = 34.884$$

Número de habitantes da área de concessão: 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 2017 foi de 135.874 habitantes, desta forma:

$$Número de habitantes da área de concessão = 135.874 * 0,8289 = 112.626$$

$$ICSE = \frac{34.884 * 100}{112.626} = 30,97\%$$

A meta para o terceiro ano de concessão (nov/2017) é de atendimento de 30% 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 17.

Tabela 17. Atendimento – Metas de Esgoto

Ano	IQE	IORD	ICSE	IORC
Meta Ano 3	>80%	< 35	30%	>350
Atendimento	100%	11,32	30,97%	518,09

Conclusão: Meta Atendida

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 2017, 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.

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

4.1.1. Apuração do Fator 1

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

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

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

Tabela 18. Ligações de água – Águas de Sinop

Indicador	out/16	nov/16	Dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Ligações de Água ativas Micromedidas	40.902	40.685	41.445	41.718	42.459	42.818	42.785	42.251	42.106	42.313	42.987	43.428
Ligações de Água Estimadas	62	61	74	62	74	53	50	263	499	341	139	54
Ligações de Água Ativas	40.964	40.746	41.519	41.780	42.533	42.871	42.835	42.514	42.605	42.654	43.126	43.482

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

$$I1 = \frac{42.158 * 100}{42.302} = 99,66\%$$

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

Tabela 19. Valor Fator 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 Fator 1 é igual a 1 (um).

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 ANEXO II o número total de atendimentos feitos diretamente no balcão foi de 61.990 atendimentos.

Quanto 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 18, 7.450 atendimentos. Além dos atendimentos via WhatsApp, Ouvidoria, e a Agência Virtual, onde é possível ao usuário ter acesso a emissão de 2º via de faturas.

O serviço de atendimento via WhatsApp, disponibilizado em outubro de 2016, 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 2016 a setembro de 2017) foram realizados 10.518 serviços que foram solicitadas via WhatsApp.

A Agencia Virtual, 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 20 apresenta o número de emissões de segunda via de faturas realizados por mês no período que compreende os meses de outubro de 2016 a setembro de 2017, não sendo necessário o deslocamento do usuário a loja física.

Tabela 20. Emissões de segunda via de faturas – Agencia Virtual

Mês	Emissões de 2º via de faturas
out/16	7.953
nov/16	6.800
dez/16	6.847
jan/17	8.298
fev/17	6.469
mar/17	8.864
abr/17	7.751
mai/17	7.702
jun/17	8.781
jul/17	9.171
ago/17	9.156
set/17	10.039
TOTAL	97.831

Vamos considerar ainda os atendimentos realizados através da Ouvidoria da Nascentes do Xingu, no qual foram registrados 145 atendimentos no período referenciado (outubro de 2016 a setembro de 2017).

$$N. \text{ total de atendimentos realizados} = 61.990 + 7.450 + 10.518 + 97.831 + 145 = 177.934$$

$$I2 = \frac{61.990 * 100}{177.934} = 34,84\%$$

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

Tabela 21. 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).

A concessionária Águas de Sinop investiu recentemente na implantação de uma nova estrutura e acompanhamento do *Call Center*, o qual permitirá mensurar com maior precisão o total de ligações recebidas e seus respectivos motivos. Aliado a isso, foram realizados investimentos em um sistema online para acompanhamento dos atendimentos via *WhatsApp*, ao qual permite rastreabilidade das solicitações e atendimentos, além da obtenção de relatórios e atendimento automático para determinadas dúvidas de nossos Clientes. Estas ações, visam ofertar opções de atendimento aos usuários do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município, visando maior conforto e satisfação aos clientes da Concessionária.

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:

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

$$I3 = \frac{12.447 * 100}{11.819} = 105,31\%$$

O valor a ser atribuído ao Fator 3 será:

Tabela 22. Valor Fator 3

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

Dessa forma, é possível verificar que o valor para o Fator 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 23.

Tabela 23. 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 24, 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 24. 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
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 18, a média de ligações por mês no período de outubro de 2016 a setembro de 2017 foi de 42.302 ligações.

$$I4 = \frac{41 * 1000}{42.302} = 0,969$$

Tabela 25. Valor Fator 4

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

Dessa forma, é possível verificar que o valor para o Fator 4 é igual a 1 (um), maior que 0,7.

4.1.5. Apuração do 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:

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

A Águas de Sinop possui um sistema comercial o qual é totalmente integrado e sempre que identificados usuários com faturas vencidas a mais de 30 dias, há o comunicado da existência de débitos impresso na própria fatura. Aliado a isso, todas as faturas contêm a notificação, conforme Figura 27.

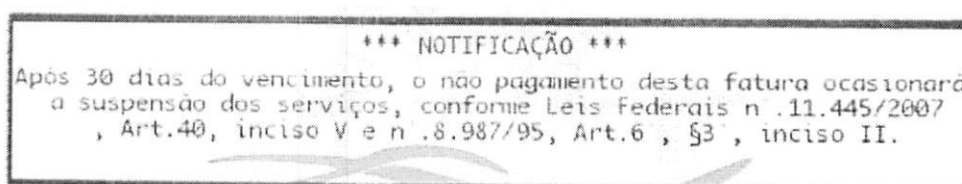


Figura 27. Verso das faturas – Águas de Sinop

Sendo assim, no período de outubro de 2016 a setembro de 2017, foram identificadas 54.409 contas sujeitas a corte, e emitidos 54.409 comunicados de corte pela prestadora de serviços.

$$I5 = \frac{54.409 * 100}{54.409} = 100\%$$

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

Tabela 26. Valor Fator 5

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

Dessa forma, é possível verificar que o valor para o fator 5 é igual a 1 (um), maior que 98%.

4.1.6. Apuração do 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 necessitará comprovar o pagamento do débito naquele momento, devendo, no entanto, o contrato de prestação, autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é:

$$I_6 = \frac{n \text{ de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} * 100}{n \text{ total de restabelecimentos no mês}}$$

$$I_6 = \frac{17.803 * 100}{18.422} = 96,64\%$$

Tabela 27. Valor Fator 6

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

Dessa forma, é possível verificar que o valor para o Fator 6 é igual a 1 (um).

4.2 Atendimento ao IACS

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

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

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

$$IACS = (5 * (1)) + (1 * (0)) + (1 * (1)) + (1 * (1)) + (1 * (1)) + (1 * (1)) = 9$$

O ICSA 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 28. 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

Conforme observado na Tabela 28, a meta da Concessionária Águas de Sinop para o terceiro 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 Satisfatório e pontuação 9.

Conclusão: Meta atendida

5 INDICADORES GERENCIAIS

De acordo com a Resolução AGER 006 de 12 de dezembro de 2017, 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 pela empresa independente Mark Instituto de Pesquisa e Opinião Pública, entre os meses de maio e junho de 2017, e contou com a participação de 403 usuários. A pesquisa na íntegra acompanha este relatório.

Conclusão: Meta atendida

ANEXOS

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação

CONCESSIONÁRIA

ÁGUAS DE SINOP

MAIO / JUNHO 2017

DADOS TÉCNICOS

Objetivo: Percepção Geral da População Consumidora em Relação à Concessionária Águas de Sinop.

Metodologia: Pesquisa Quantitativa.

Técnica: Survey de Opinião

Cidade: Sinop - MT

Amostra: 403 Entrevistas

Período de campo: entre os dias 19/05 A 02/06/2017.

Margem de Erro: 3,0 pontos percentuais para mais ou para menos. Os resultados das tabelas foram arredondados pelo programa para totalizarem 100%.

BAIRRO ONDE O ENTREVISTADO RESIDE

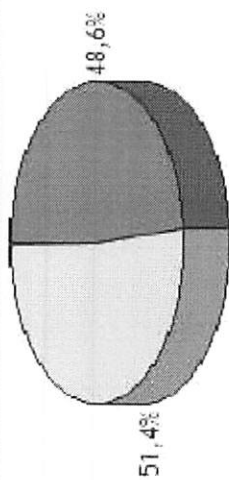
BAIROS

■ CENTRO SETOR COMERCIAL	■ SÃO PAULO	■ MARIPÁ
■ APARECIDA	■ JARDIM TARUMÁ	■ PRIMAVERA
■ BOA ESPERANÇA	■ RECANTO DOS PÁSSAROS	■ JARDIM DAS PALMEIRAS
■ CAROLINA	■ JARDIM CELESTE	■ MENINO JESUS
■ PARQUE DAS NAÇÕES	■ JARDIM CONQUISTA	■ JARDIM EUROPA
■ VITÓRIA RÉGIA	■ JARDIM IBIRAPUERA	■ SETOR NORTE
■ JARDIM PÉROLA	■ SETOR SUL	■ JARDIM IMPERIAL
■ DAURI RIVA	■ JARDIM JACARANDÁS	■ SÃO CRISTOVÃO
■ JARDIM UMJARAMA	■ RESIDENCIAL LISBOA	■ SANTA RITA
■ SETOR INDUSTRIAL	■ JARDIM BOTÂNICO	■ VILAGE
■ ARARAS	■ ACÁCIA	■ NOVO ESTADO
■ JARDIM PARAÍSO	■ JARDIM IPÉ	■ JARDIM IPIRANGA
■ JARDIM PAULISTA	■ JARDIM OLIVEIRAS	■ VIDILINA
■ JARDIM AZALÉIAS	■ PARQUE DAS ARARAS	■ JARDIM AMÉRICA
■ JARDIM ORQUÍDEAIS	■ JARDIM VIOLETAS	

SEXO DO ENTREVISTADO

SEXO DO ENTREVISTADO

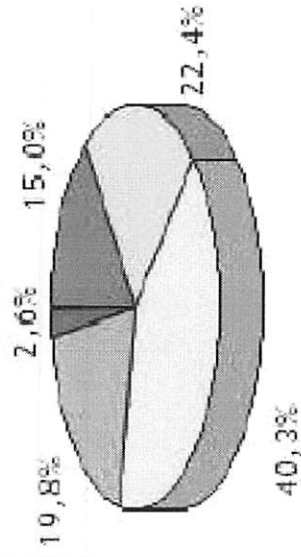
MASCULINO	48,6%
FEMININO	51,4%
Total	100,0%



IDADE DO ENTREVISTADO

IDADE DO ENTREVISTADO

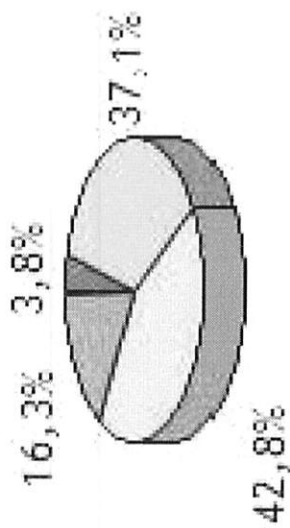
DE 18 A 25 ANOS	15,0%
DE 26 A 35 ANOS	22,4%
35 DE 36 A 50 ANOS	40,3%
DE 51 A 65 ANOS	19,8%
MAIS DE 65 ANOS	2,6%
TOTAL	100,0%



ESCOLARIDADE DO ENTREVISTADO

ESCOLARIDADE DO ENTREVISTADO

ANALFABETO	3,8%
ENSINO FUNDAMENTAL	37,1%
ENSINO MÉDIO	42,8%
ENSINO SUPERIOR	16,3%
TOTAL	100,0%



RENDA DO ENTREVISTADO

RENDA MENSAL FAMILIAR

■ ATÉ R\$ 500,00	1,0%
■ R\$ 501,00 A R\$ 1.000,00	15,4%
■ R\$ 1.001,00 A R\$ 1.500,00	31,4%
■ R\$ 1.501,00 A R\$ 2.000,00	33,7%
■ ACIMA DE R\$ 2.001,00	18,6%
■ NÃO TEM RENDIMENTO	0,0%
TOTAL	100,0%

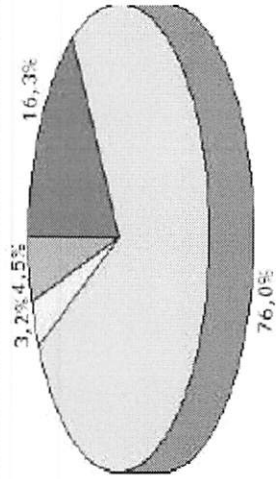
18,6% 1,0% 15,4%



33,7% 31,4%

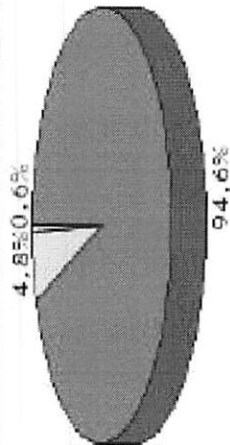
QUE TIPO DE USUÁRIO O SR° (A) SE ENCAIXA?

COMERCIAL	16,3%
RESIDENCIAL	76,0%
PÚBLICO	3,2%
INDUSTRIAL	4,5%
TOTAL	100,0%



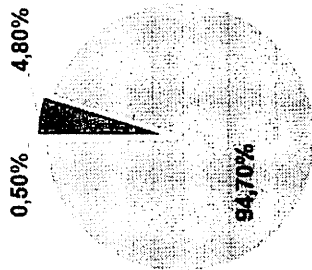
GOSTARIA DE SABER SE EM SEU DOMICILIO, O ABASTECIMENTO DE ÁGUA É FEITO PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE SINOP?

SIM	94,6%
NÃO	4,8%
NS/NR	0,6%
TOTAL	100,0%



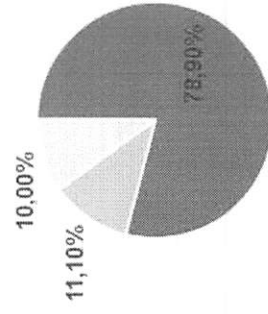
O SR(A) POSSUI POÇO EM SEU IMÓVEL?

SIM	4,8%
NÃO	94,7%
NS/NR	0,5%
TOTAL	100,0%



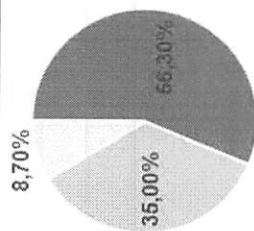
**PARA TODOS OS ENTREVISTADOS
O SR(A) CONHECE O RISCO EM POTENCIAL DE UM POÇO PARA O CONSUMO DE ÁGUA E ACIDENTES?**

SIM	78,9%
NÃO	11,1%
NS/NR	10,0%
TOTAL	100,0%



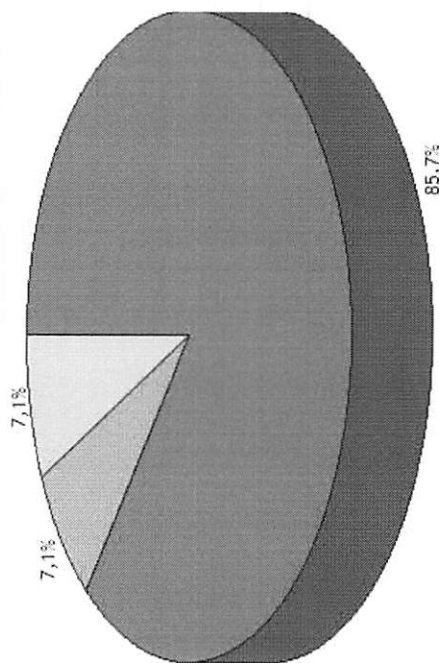
**(SOMENTE PARA QUE AFIRMOU QUE TEM POÇO - 4,8% = 19 CITAÇÕES)
O SR(A) CONHECE O RISCO EM POTENCIAL DE UM POÇO PARA O CONSUMO DE ÁGUA E ACIDENTES?**

SIM	56,3%
NÃO	35,0%
NS/NR	8,7%
TOTAL	100,0%



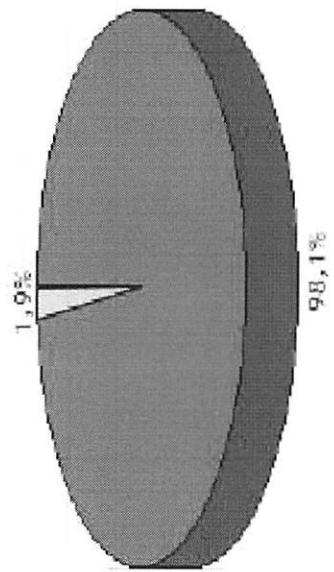
**(PRA QUEM RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO ANTERIOR (4,8%) = 19 CITAÇÕES)
 POR QUE O SR° (A) NÃO UTILIZA A REDE DE ÁGUA?**

TENHO POÇO	85,7%
CUSTO DE LIGAÇÃO É ALTO	7,1%
OUTRO	7,1%
A CONTA DE ÁGUA É MUITO ALTA	0,0%
ÁGUA NÃO É BOA	0,0%
NÃO PASSA REDE DE ÁGUA EM MINHA RESIDÊNCIA	0,0%
NS/NR	0,0%
TOTAL	100,0%



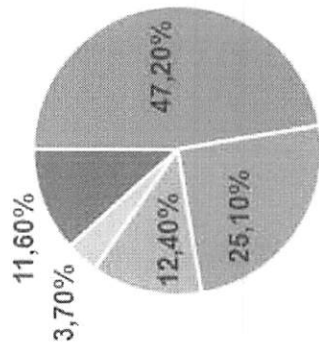
O SR° (A) POSSUI CAIXA DE ÁGUA OU RESERVATÓRIO DE ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA?

SIM	98,1%
NÃO	1,9%
TOTAL	100,0%



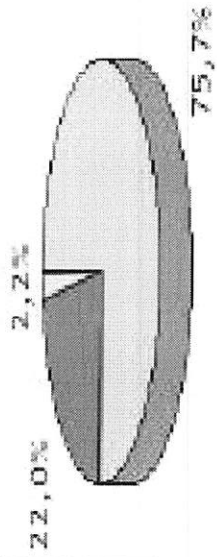
O SR(A) TEM O COSTUME DE LIMPAR A SUA CAIXA D'ÁGUA COM FREQUENCIA?

NUNCA LIMPOU	47,2%
UMA VEZ A CADA DOIS ANOS OU MAIS	25,1%
UMA VEZ POR ANO	12,4%
DUAS VEZES POR ANO	3,7%
NS/NR	11,6%
TOTAL	100,0%



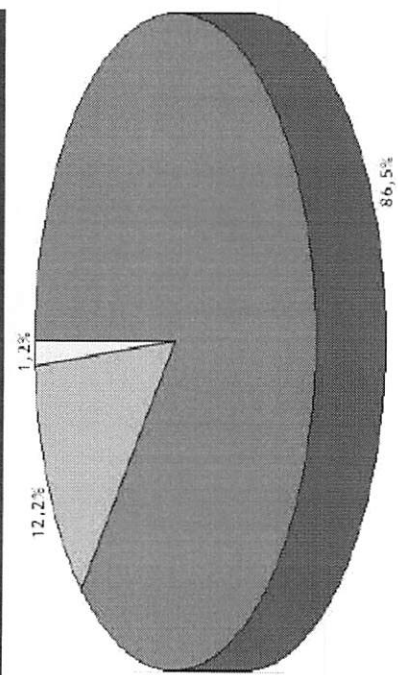
**GOSTARIA DE SABER SE EM SEU DOMICILIO A COLETA DE ESGOTO É FEITA PELA
CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE SINOP, SIM OU NÃO?**

NÃO	75,7%
SIM	22,0%
NS/NR	2,2%
TOTAL	100,0%



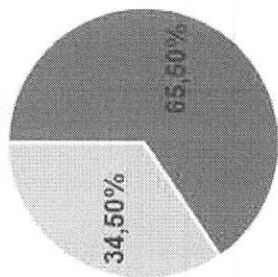
**(PRA QUEM RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO ANTERIOR (75,7%) = 305 CITAÇÕES)
 POR QUE O SR.º (A) NÃO UTILIZA A REDE DE COLETA DE ESGOTO?**

TENHO FOSSA	86,5%
NÃO PASSA REDE DE ESGOTO EM MINHA RESIDÊNCIA	12,2%
CUSTO DE LIGAÇÃO É ALTO	1,2%
OUTRO	0,0%
O ESGOTO É JOGADO EM RIOS E CÓRREGOS	0,0%
NS/NR	0,0%
TOTAL	100,0%



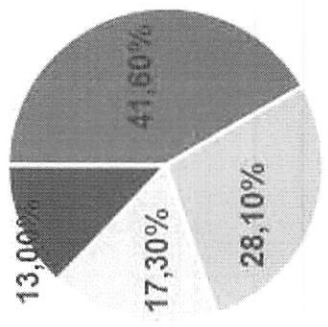
**PARA TODOS OS ENTREVISTADOS
O SR(A) TEM FOSSA SÉPTICA NO SEU IMÓVEL?**

SIM	65,5%
NÃO	34,5%
TOTAL	100,0%



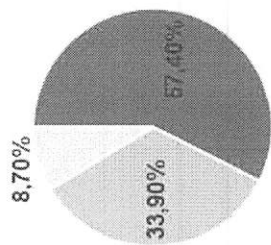
**(SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU “SIM, TENHO FOSSA SÉPTICA” - 65,5% = 264 CITAÇÕES)
QUANTO O SR(A) GASTA POR ANO PARA LIMPAR A FOSSA?**

■ ATÉ R\$ 150,00	41,6%
■ DE R\$ 151,00 A R\$ 300,00	28,1%
■ MAIS DE R\$ 301,00	17,3%
■ NS/NR	13,0%
TOTAL	100,0%



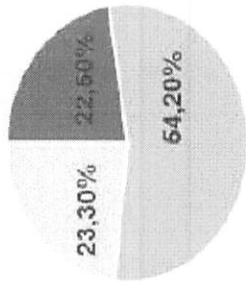
**(SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU "SIM, TENHO FOSSA SÉPTICA" - 65,5% = 264 CITAÇÕES)
O SR(A) SABE OS RISCOS DE CONTAMINAÇÃO ENTRE POÇOS E FOSSAS?**

SIM	57,4%
NÃO	33,9%
NS/NR	8,7%
TOTAL	100,0%



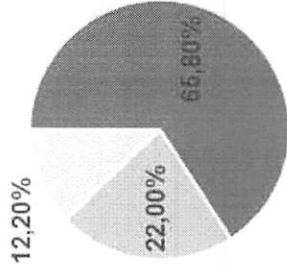
**PARA TODOS OS ENTREVISTADOS
O SR(A) FICOU DOENTE OU CONHECE ALGUÉM QUE FICOU DOENTE POR FALTA DE ÁGUA
TRATADA OU DA REDE DE ESGOTO?**

SIM	22,5%
NÃO	54,2%
NS/NR	23,3%
TOTAL	100,0%



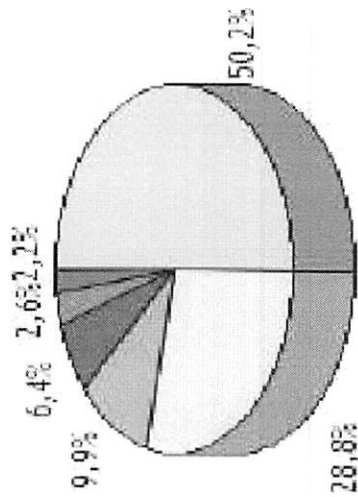
**PARA TODOS OS ENTREVISTADOS
O SR(A) SABE OS RISCOS DE CONTAMINAÇÃO ENTRE POÇOS E FOSSAS?**

SIM	65,8%
NÃO	22,0%
NS/NR	12,2%
TOTAL	100,0%



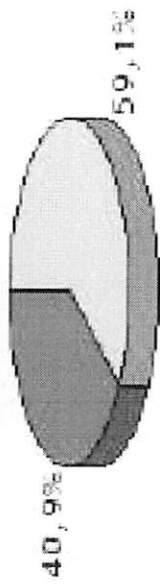
DE UM MODO GERAL, COMO O SR.º (A) AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE SINOP?

EXCELENTE	2,2%
BOM	50,2%
REGULAR	28,8%
RUIM	9,9%
PÉSSIMO	6,4%
NS/NR	2,6%
TOTAL	100,0%



O SR(A) JÁ PRECISOU SOLICITAR SERVIÇOS OU FAZER RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTOS

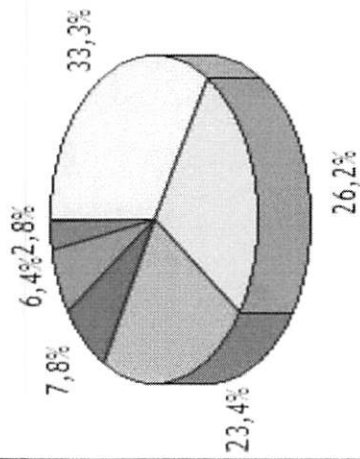
NÃO	59,1%
SIM	40,9%
TOTAL	100,0%



(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR(A) JÁ PRECISOU SOLICITAR SERVIÇOS OU FAZER RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTOS" (40,9%) = 165 CITAÇÕES).

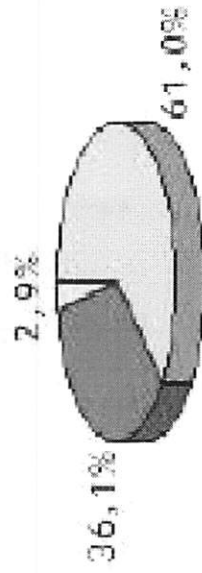
COMO O SR(A) AVALIA A SOLUÇÃO DADA PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE SINOP QUANDO PRECISOU SOLICITAR SERVIÇOS OU FAZER RECLAMAÇÕES?

EXCELENTE	2,8%
BOM	26,2%
REGULAR	33,3%
RUIM	23,4%
PÉSSIMO	7,8%
NS/NR	6,4%
TOTAL	100,0%



**O SR° (A) JÁ MANTEVE ALGUM CONTATO COM A ÁGUAS DE SINOP,
PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?**

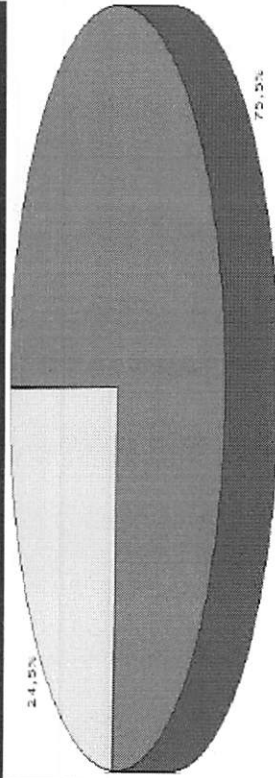
NÃO	61,0%
SIM	36,1%
NS/NR	2,9%
TOTAL	100,0%



(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTAO " O SR° (A) JA MANTEVE ALGUM CONTATO COM A AGUAS DE SINOP, PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36,1%) = 145 CITACOES).

**QUAL A FORMA DE CONTATO QUE O SR° (A) UTILIZOU PARA SOLICITAR O SERVIÇO DA ÁGUA DE SINOP?
O CONTATO FOI PESSOALMENTE OU POR TELEFONE?**

FOI ATÉ O ESCRITÓRIO LOCAL	75,5%
LIGOU NO TELEFONE DO ESCRITÓRIO LOCAL	24,5%
TOTAL	100,0%



(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO " O SR. (A) JÁ MANTEVE ALGUM CONTATO COM A ÁGUAS DE SINOP, PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36,1%) = 145 CITACÕES)

COMO O SR. (A) AVALIA A FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO?

EXCELENTE	1,7%
BOM	43,5%
REGULAR	37,4%
RUIM	10,4%
PÉSSIMO	3,5%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%

(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR. (A) JA MANTEVE ALGUM CONTATO COM A ÁGUAS DE SINOP PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36,1% = 145 CITAÇÕES).

COMO O SR. (A) AVALIA A ATENÇÃO E EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES DA ÁGUAS DE SINOP

EXCELENTE	0,9%
BOM	54,8%
REGULAR	27,8%
RUIM	9,6%
PÉSSIMO	3,5%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%

(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO " O SR° (A) JA MANTEVE ALGUM CONTATO COM A AGUAS DE SINOP, PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36,1%) = 145 CITAÇÕES).

COMO O SR° (A) AVALIA A RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

EXCELENTE	0,9%
BOM	32,8%
REGULAR	28,4%
RUIM	25,0%
PÉSSIMO	9,5%
NS/NR	3,4%
TOTAL	100,0%

(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR. (A) JÁ MANTEVE ALGUM CONTATO COM A ÁGUAS DE SINOP, PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36,1%) = 145 CITACIONES).

COMO O SR. (A) AVALIA O CORRETO REPASSE DE INFORMAÇÕES PELOS ATENDENTES

EXCELENTE	0,9%
BOM	42,1%
REGULAR	28,9%
RUIM	19,3%
PÉSSIMO	5,3%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%

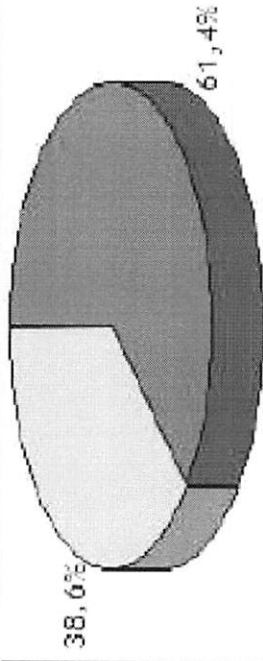
(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR ° (A) JÁ MANTEVE ALGUM CONTATO COM A AGUAS DE SINOP PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36, 1%) = 145 CITACÕES).

COMO O SR ° (A) AVALIA A FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO COM O ESCRITÓRIO COMERCIAL

EXCELENTE	1,7%
BOM	48,7%
REGULAR	34,8%
RUIM	8,7%
PÉSSIMO	2,6%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%

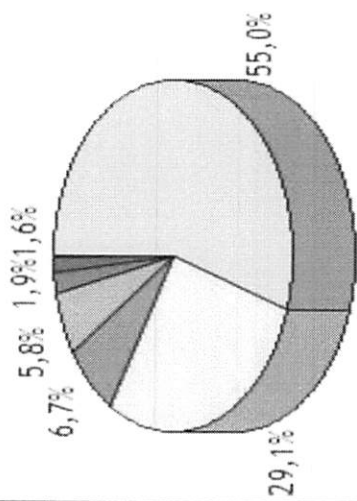
O SR° (A) CONFIA NA ÁGUA DISTRIBUÍDA PELA ÁGUAS DE SINOP, PARA BEBER?

SIM	61,4%
NÃO	38,6%
TOTAL	100,0%



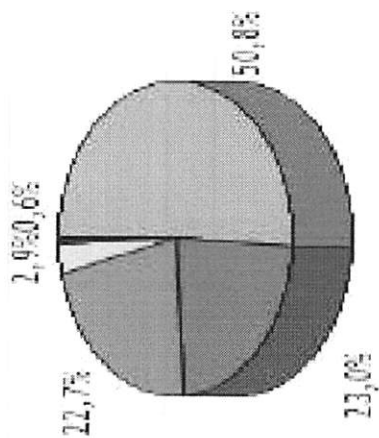
COMO O SR° (A) CLASSIFICA A ÁGUA OFERECIDA PELA ÁGUAS DE SINOP?

EXCELENTE	1,9%
BOA	55,0%
REGULAR	29,1%
RUIM	5,8%
PÉSSIMO	1,6%
NS/NR	6,7%
TOTAL	100,0%



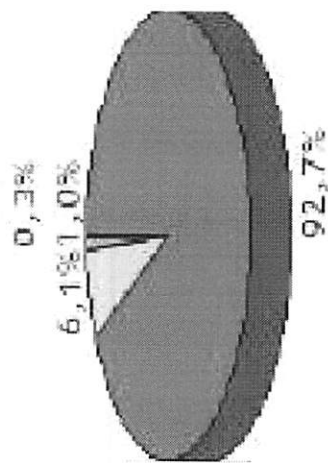
NORMALMENTE QUAL A ÁGUA QUE O SR(A) USA PARA BEBER?

DA TORNEIRA	50,8%
MINERAL	23,0%
OUTROS(FILTROS E SIMILARES)	22,7%
POÇO	2,9%
CAMINHÃO PIPA	0,0%
NS/NR	0,6%
TOTAL	100,0%



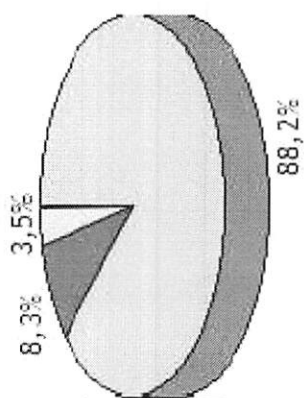
E QUAL A ÁGUA CONSUME PARA ATIVIDADES DOMÉSTICAS?

OFERTADA PELAS ÁGUAS DE SINOP	92,7%
POÇO	6,1%
OUTRO	0,3%
CAMINHÃO PIPA	0,0%
NS/NR	1,0%
TOTAL	100,0%



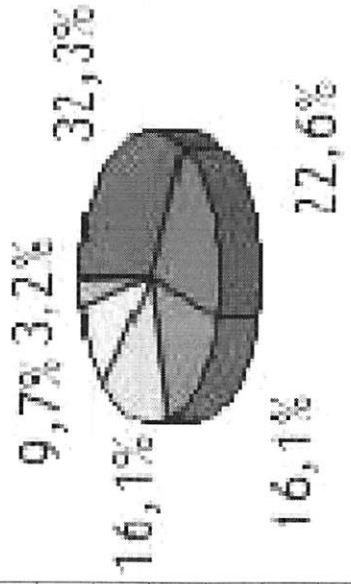
HA FALTA DE ÁGUA NA SUA CASA?

NÃO	88,2%
SIM	8,3%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%



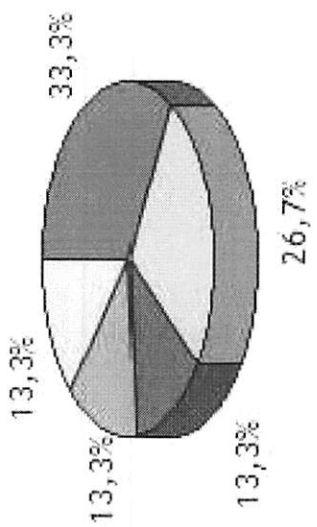
(PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO " HA FALTA DE ÁGUA NA SUA CASA?" (8,3%) = 33 CITACÕES).
**COM QUE FREQUÊNCIA FALTA ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA? DIARIAMENTE, UMA VEZ POR SEMANA,
 MAIS DE UMA VEZ POR SEMANA, UMA VEZ POR MÊS OU RARAMENTE?**

RARAMENTE	32,3%
DIARIAMENTE	22,6%
UMA VEZ POR SEMANA	16,1%
MAIS DE UMA VEZ POR SEMANA	9,7%
UMA VEZ POR MÊS	3,2%
NS/NR	16,1%
TOTAL	100,0%



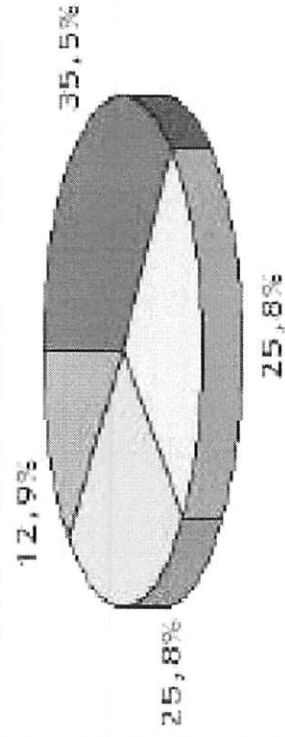
**PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTAO " HA FALTA DE ÁGUA NA SUA CASA? (8,3%) = 33 CITACOES).
 QUANDO FALTA DE ÁGUA, QUANTO TEMPO DEMORA PARA NORMALIZAR O ABASTECIMENTO?**

■ ATÉ 4 HORAS	33,3%
■ DE 4 A 8 HORAS	26,7%
■ ACIMA DE 12 HORAS	13,3%
■ DE 8 A 12 HORAS	13,3%
■ NS/NR	13,3%
TOTAL	100,0%



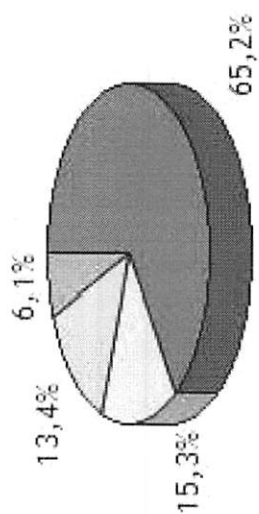
**PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO 7 HA FALTA DE ÁGUA NA SUA CASA? (8,3% = 33 CITACIONES).
EM CASO DE FALTA ÁGUA, EM QUAL PERÍODO OCORRE COM MAIS FREQUÊNCIA?**

MANHÃ	35,5%
NOITE	25,8%
TARDE	25,8%
NS/NR	12,9%
TOTAL	100,0%



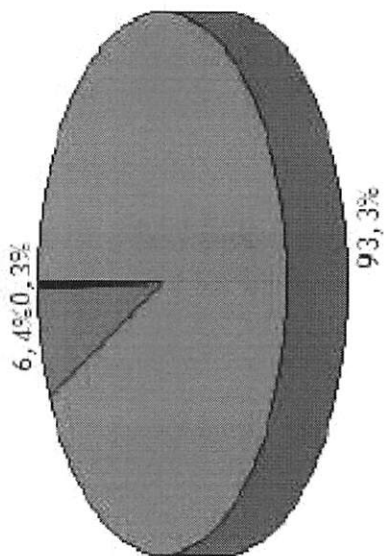
AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NA FATURA DE ÁGUA SÃO DETALHADAS E DE FÁCIL ENTENDIMENTO?

SIM	65,2%
PARCIALMENTE	15,3%
NÃO	13,4%
NS/NR	6,1%
TOTAL	100,0%



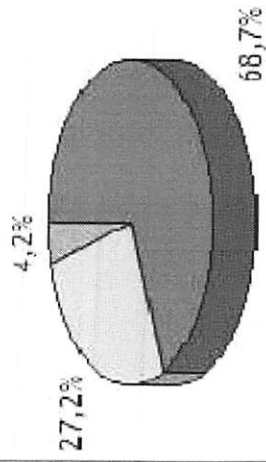
**SE VERIFICAR UM ERRO NA SUA FATURA DE ÁGUA OU PROBLEMAS NO ABASTECIMENTO,
PARA ONDE O SR(A) LIGA PARA RECLAMAR?**

ÁGUAS DE SINOP	93,3%
IMPrensa	0,3%
OUTRO	0,0%
PROCON	0,0%
PREFEITURA	0,0%
NS/NR	6,4%
TOTAL	100,0%



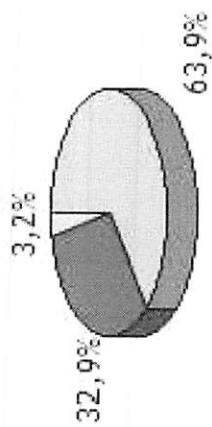
COMO O SR° (A) CONSIDERA OS VALORES COBRADOS PELA CONCESSIONÁRIA?

ELEVADOS	68,7%
NORMAIS	27,2%
BAIXOS	0,0%
NS/NR	4,2%
TOTAL	100,0%



TEM ACESSO AS NOTÍCIAS E INFORMAÇÕES SOBRE AS AÇÕES DE MELHORIA E PROJETOS DESENVOLVIDOS PELA ÁGUAS DE SINOP?

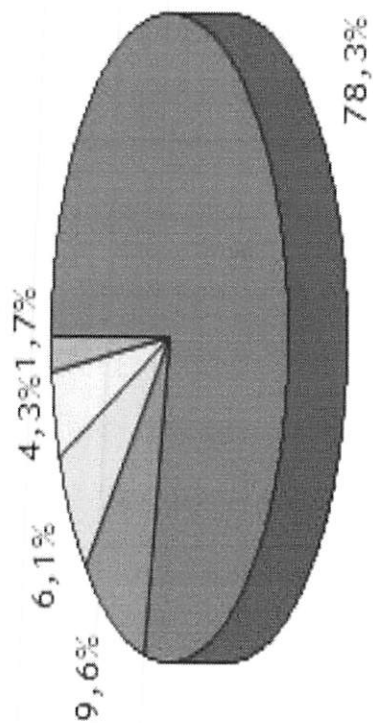
NÃO	63,9%
SIM	32,9%
NS/NR	3,2%
TOTAL	100,0%



PRA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO ANTERIOR (32,9%) = 133 CITACÕES).

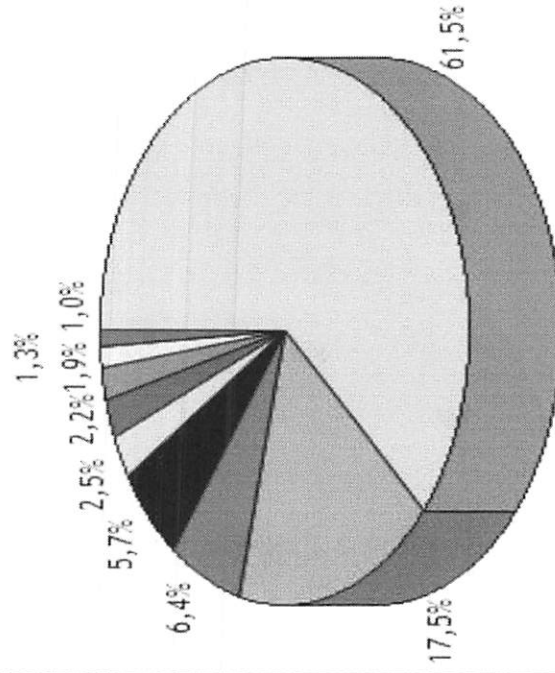
O ACESSO AS NOTÍCIAS SOBRE A CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE SINOP, SE DEU ATRAVÉS DE QUE MEIO DE COMUNICAÇÃO?

TELEVISÃO	78,3%
RÁDIO	6,1%
INTERNET (SITES)	4,3%
JORNAIS	1,7%
REDE SOCIAL	0,0%
NS/NR	9,6%
TOTAL	100,0%



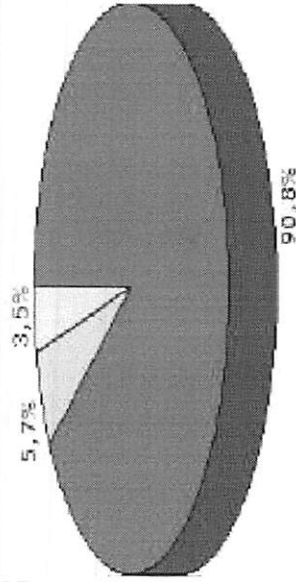
E QUAL A SUA SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA ÁGUAS DE SINOP?

MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	61,5%
IMPLANTAR A REDE DE ESGOTO NA MINHA RUA	17,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	6,4%
TER MAIS OPÇÕES PARA O PAGAMENTO DA FATURA	2,5%
OFERECER ABASTECIMENTO 24 HORAS	2,2%
TER INFORMAÇÕES DA FATURA DE ÁGUA MAIS CLARAS PARA O USUÁRIO	1,9%
AMPLIAR O TRATAMENTO DE ESGOTO	1,3%
OUTRAS	1,0%
NS/NR	5,7%
TOTAL	100,0%



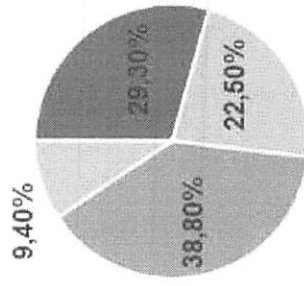
O SR° (A) CONSIDERA IMPORTANTE UTILIZAR A REDE DE ÁGUA E ESGOTO DISPONIBILIZADA PELA ÁGUAS DE SINOP?

SIM	90,8%
NÃO	5,7%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%



O SR(A) PAGA A SUA FATURA DE ÁGUA EM DIA?

SIM	29,3%
NÃO	22,5%
AS VEZES	38,8%
NS/NR	9,4%
TOTAL	100,0%



CONCESSIONÁRIA
ÁGUAS DE SINOP
MAIO/JUNHO 2017

ANEXO II

Relatório: Tempo de Espera

Tempo de Espera por Mês

Filtro(s): Período: [01/10/2016 à 30/09/2017] Unidade: [Todos] Setor: [Todos] Operador: [Todos] Hora: [Todos]

Mês/Ano Unidade	Tempo Médio	Tempo Total	Total Atendimentos *
Outubro/2016			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:11:24	74:54:23	394
ANDERSON CHIOT SCHUAISA	00:13:01	155:34:50	717
Claudia Renata Pereira Gomes	00:12:14	66:07:30	324
Lilian Claudino Torres	00:07:46	137:59:41	1065
Marcos Vinicius Duque	00:11:21	183:41:22	971
Monica Pereira dos Santos	00:12:28	74:02:36	356
Vinicius Octavio Travessini	00:09:45	191:49:06	1179
Total:	00:10:17	884:46:42	5006
Novembro/2016			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:40:32	04:43:50	7
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:21:54	75:35:01	207
ANDERSON CHIOT SCHUAISA	00:13:52	181:30:22	785
Claudia Renata Pereira Gomes	00:12:25	162:48:07	786
Lilian Claudino Torres	00:06:57	186:59:02	1613
Marcos Vinicius Duque	00:12:54	243:49:21	1133
Monica Pereira dos Santos	00:16:36	179:10:19	647
Total:	00:11:22	1034:55:13	5178
Dezembro/2016			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:18:23	05:49:28	19
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:19:38	340:47:37	1041
ANDERSON CHIOT SCHUAISA	00:21:14	331:42:40	937
Claudia Renata Pereira Gomes	00:14:20	179:11:58	750
Lilian Claudino Torres	00:08:54	241:49:55	1628
Monica Pereira dos Santos	00:17:34	191:15:59	653
Trayce Karuani	00:10:03	86:53:02	518
Vinicius Octavio Travessini	00:16:29	06:19:28	23
Total:	00:14:08	1384:34:45	5569
Janeiro/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:09:55	01:39:12	10
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:28:30	66:59:25	141
ANDERSON CHIOT SCHUAISA	00:12:10	217:17:07	1071
Claudia Renata Pereira Gomes	00:09:19	116:03:45	747
Gabriela	00:06:05	99:10:25	977
Lilian Claudino Torres	00:12:10	182:47:11	901
Marcos Vinicius Duque	00:08:44	112:23:39	771
Maria Aparecida	00:03:39	02:59:19	49
Monica Pereira dos Santos	00:11:03	94:30:26	513
Trayce Karuani	00:12:38	187:28:24	890
Total:	00:10:04	1084:56:26	6070
Fevereiro/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:19:05	15:54:55	50
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:36:58	04:18:49	7
ANDERSON CHIOT SCHUAISA	00:07:03	16:55:13	144
Claudia Renata Pereira Gomes	00:08:42	112:20:59	774
Dayana Roberta Moreira dos Santos	00:05:26	04:48:50	53
Lilian Claudino Torres	00:12:43	188:12:41	888
Marcos Vinicius Duque	00:11:19	149:09:11	790
Maria Aparecida	00:12:03	79:43:52	397
Monica Pereira dos Santos	00:09:13	102:27:51	666
Trayce Karuani	00:12:17	139:40:05	682
Total:	00:09:53	813:43:38	4451

Legenda:

Tempo Médio: Duração média do tempo de espera dos atendimentos realizados.

Tempo Total: Duração total do tempo de espera dos atendimentos realizados.

* Os atendimentos sem senha não foram contabilizados, pois não possuem Tempo de Espera.

Tempo de Espera por Mês

Filtro(s): Período: [01/10/2016 à 30/09/2017] Unidade: [Todos] Setor: [Todos] Operador: [Todos] Hora: [Todos]

Mês/Ano Unidade	Tempo Médio	Tempo Total	Total Atendimentos *
Março/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:44:34	21:32:31	29
Claudia Renata Pereira Gomes	00:12:29	112:49:33	542
Dayana Roberta Moreira dos Santos	00:13:50	147:20:11	639
Lilian Claudino Torres	00:14:53	183:55:09	741
Marcos Vinicius Duque	00:17:05	135:39:07	476
Maria Aparecida	00:03:43	00:18:39	5
Monica Pereira dos Santos	00:10:55	125:14:12	688
Trayce Karuani	00:18:46	175:15:15	560
Total:	00:12:29	903:09:48	3680
Abril/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:24:38	154:01:14	375
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:53:34	26:47:27	30
Dayana Roberta Moreira dos Santos	00:14:43	26:29:32	108
GEISSA KALLY SILVESTRIN	00:21:37	56:55:46	158
Jhenifer	00:23:18	61:46:08	159
Lilian Claudino Torres	00:18:25	234:04:43	762
Marcos Vinicius Duque	00:20:29	98:22:01	288
Maria Aparecida	00:08:09	37:47:35	278
Monica Pereira dos Santos	00:18:47	249:23:00	796
Trayce Karuani	00:17:06	83:14:36	292
Total:	00:17:58	1028:52:26	3246
Mai/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
Adrielle Souza	00:17:41	18:52:36	64
ANA PAULA DA ROCHA PESSOA	00:04:10	00:45:54	11
Douglas Henrique dos Santos Figueiredo	00:11:06	65:51:50	356
GEISSA KALLY SILVESTRIN	00:13:44	215:51:53	942
Jhenifer	00:12:43	213:01:03	1005
Lilian Claudino Torres	00:10:34	178:59:57	1015
Luiz Henrique de Carvalho Hennes	00:19:37	16:40:51	51
Marcos Vinicius Duque	00:14:16	60:39:13	255
Maria Aparecida	00:08:27	257:26:15	1827
Monica Pereira dos Santos	00:10:16	124:19:49	726
Total:	00:10:52	1155:54:39	6252
Junho/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
ANDRÉIA AMOURIM DE MATOS	00:12:53	89:24:33	416
Douglas Henrique dos Santos Figueiredo	00:14:52	211:04:39	851
GEISSA KALLY SILVESTRIN	00:17:44	258:15:30	873
Jhenifer	00:17:05	219:52:58	772
Lilian Claudino Torres	00:12:12	188:17:53	926
Luiz Henrique de Carvalho Hennes	00:16:21	00:16:21	1
Maria Aparecida	00:06:34	190:35:28	1738
Monica Pereira dos Santos	00:14:57	23:41:00	95
Total:	00:12:20	1187:23:08	5672
Julho/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
ANDRÉIA AMOURIM DE MATOS	00:06:49	59:54:55	527
Douglas Henrique dos Santos Figueiredo	00:07:44	109:43:08	850
GEISSA KALLY SILVESTRIN	00:09:24	124:17:12	793
Jhenifer	00:08:53	98:07:10	662
Lilian Claudino Torres	00:07:29	101:54:10	817
Maria Aparecida	00:02:51	77:09:52	1619
Vanessa Silva Barboza	00:07:55	79:34:49	603
Total:	00:06:32	652:16:29	5871

Legenda:

Tempo Médio: Duração média do tempo de espera dos atendimentos realizados.

Tempo Total: Duração total do tempo de espera dos atendimentos realizados.

* Os atendimentos sem senha não foram contabilizados, pois não possuem Tempo de Espera.

133



Tempo de Espera por Mês

Filtro(s): Período: [01/10/2016 à 30/09/2017] Unidade: [Todos] Setor: [Todos] Operador: [Todos] Hora: [Todos]

Mês/Ano Unidade	Tempo Médio	Tempo Total	Total Atendimentos *
Agosto/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
ANDRÉIA AMOURIM DE MATOS	00:05:42	44:22:48	467
Douglas Henrique dos Santos Figueiredo	00:06:04	79:00:29	781
GEISSA KALLY SILVESTRIN	00:06:01	83:15:26	830
Jhenifer	00:06:01	79:40:32	793
Lilian Claudino Torres	00:05:51	43:41:14	448
Maria Aparecida	00:02:03	50:49:35	1476
Monica Pereira dos Santos	00:17:49	01:29:09	5
Vanessa Silva Barboza	00:06:03	86:05:27	852
Total:	00:04:53	469:41:13	5652
Setembro/2017			
ÁGUAS DE SINOP - ATENDIMENTO - SINOP			
ANDRÉIA AMOURIM DE MATOS	00:06:53	54:32:14	475
Douglas Henrique dos Santos Figueiredo	00:08:31	96:10:52	677
GEISSA KALLY SILVESTRIN	00:10:52	134:54:50	744
Jhenifer	00:07:49	106:47:20	819
Lilian Claudino Torres	00:07:53	51:58:54	395
Maria Aparecida	00:03:58	102:04:03	1539
Monica Pereira dos Santos	00:28:21	03:18:32	7
Vanessa Silva Barboza	00:07:24	84:51:06	687
Total:	00:06:59	635:32:12	5343

Legenda:

Tempo Médio: Duração média do tempo de espera dos atendimentos realizados.

Tempo Total: Duração total do tempo de espera dos atendimentos realizados.

* Os atendimentos sem senha não foram contabilizados, pois não possuem Tempo de Espera.

ANEXO III

Relatórios: Prazo de Realização dos Serviços

Resumo Geral

Tipo de Solicitação	Pendentes			Encerrados				Total (%)
	Andamento	Alerta	Atrasado	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Normal	c/ Ocorrência	
0001 - LIGACAO DE AGUA 3/4	0	0	0	1.334	1.592	2.803	123	2,926 5.97
0005 - REPARO DE CAVALETE	0	0	0	5.973	2.661	7.378	1.256	8,634 17.61
0006 - REPARO DE CAVALETE C/ COBRANÇA	0	0	0	136	34	158	12	170 0.35
0007 - REPARO NO RAMAL	0	0	0	2.856	130	2.986	5.331	8,317 6.09
0008 - DESLOCAMENTO DE RAMAL / COM COBRANÇA	0	0	0	4	21	21	4	25 0.05
0011 - AFERICAO DE HD C/ COBRANÇA	0	0	0	2	25	22	5	27 0.06
0014 - VISTORIA DE IMÓVEL C/ COBRANÇA	0	0	0	7	25	25	7	32 0.07
0015 - VISTORIA DE IRREGULARIDADE - FATURAMENTO	0	0	0	1	175	7	169	176 0.36
0016 - ALTERACAO CADASTRAL C/ COBRANÇA	0	0	0	3.619	1.126	4.717	28	4,745 9.68
0017 - ALTERACAO CADASTRAL S/ COBRANCA	0	0	0	39	43	82	0	82 0.17
0019 - ALTERACAO CADASTRAL (VISITA) S/ COBRANCA	0	0	0	151	269	398	22	420 0.86
0020 - MANUTENÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	22	18	33	7	40 0.08
0021 - LIGACAO DE ESGOTO	0	0	0	2	0	1	1	2 0.00
0027 - RECLAMACAO POR FALTA DE AGUA	0	0	0	1.274	207	1.382	99	1,481 3.02
0028 - RECOMPOSICAO DE CALCADA P/ SUBST. HD	0	0	0	1.030	217	990	257	1,247 2.54
0029 - REPARO DE REDE DE AGUA	0	0	0	220	115	218	117	335 0.68
0032 - PADRONIZAÇÃO DE LIGAÇÃO - COMPLETA	0	0	0	16	13	21	8	29 0.06
0033 - SUBSTITUIÇÃO DE MEDIDOR	0	0	0	207	336	218	325	543 1.11
0037 - PADRONIZAÇÃO DE LIGAÇÃO - SIMPLES	0	0	0	164	144	267	41	308 0.63
0039 - REPARO DE REDE DE ESGOTO	0	0	0	84	85	149	20	169 0.34
0040 - INSTALAÇÃO DE HD	0	0	0	580	106	564	122	686 1.40
0041 - RECOMPOSICAO DE ASFALTO	0	0	0	1.335	545	1.517	363	1,880 3.83
0042 - RECOMPOSICAO DE BLOCOS	0	0	0	15	7	14	8	22 0.04
0045 - QUALIDADE DA AGUA - VISTORIA	0	0	0	76	32	74	34	108 0.22
0046 - AFERIÇÃO DE HD - INTERNO	0	0	0	0	19	18	1	19 0.04
0047 - VISTORIA DE IMÓVEL S/COBRANÇA	0	0	0	4.502	876	4.979	399	5,378 10.97
0048 - RECLAMAÇÃO DE PROCEDIMENTOS COMERCIAIS	0	0	0	2	18	14	6	20 0.04
0050 - SOLICITAÇÃO DE CORTE A PEDIDO	0	0	0	747	478	1.089	136	1,225 2.50

Resumo Geral

Tipo de Solicitação	Pendentes			Encerrados				Total (%)
	Andamento	Alerta	Atrasado	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Normal	c/ Ocorrência	
0051 - SOLICITAÇÃO DE RELIGAÇÃO	0	0	0	3.234	636	3.384	486	3.870 7.89
0060 - ATUALIZAÇÃO CADASTRAL - ATENDIMENTO	0	0	0	2.846	0	0	2.846	2.846 5.80
0062 - RECLAMAÇÃO DE ENTREGA DE FATURA	0	0	0	169	362	521	10	531 1.08
0063 - INSTALAÇÃO DE HIDROMETRO - PROJETO	0	0	0	0	11	8	3	11 0.02
0064 - VISTORIA DE IRREGULARIDADE - ATENDIMENTO	0	0	0	0	34	10	24	34 0.07
0066 - SOLICITAÇÃO DE RELIGAÇÃO - VIA WHATSAPP	0	0	0	6.074	818	1.459	5.433	6.892 14.06
0088 - REPARO DE RAMAL ASFALTO	0	0	0	5	14	11	8	19 0.04
0089 - REPARO DE RAMAL TERRA	0	0	0	652	16	658	10	668 1.36
0090 - REPARO DE RAMAL CALCADA	0	0	0	97	60	127	30	157 0.32
0091 - REPARO DE REDE ASFALTO	0	0	0	7	2	9	0	9 0.02
0092 - REPARO DE REDE TERRA	0	0	0	51	1	52	0	52 0.11
0093 - REPARO DE REDE CALCADA	0	0	0	8	8	12	4	16 0.03
0094 - REPARO DE RAMAL ASFALTO	0	0	0	200	8	204	4	208 0.42
TOTAL GERAL :	0	0	0	37.741	11.287	36.600	17.759	49.028 100.00

Resumo Geral								
Tipo de Solicitação	Pendentes			Encerrados				Total (%)
	Andamento	Alerta	Atrasado	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Normal	c/ Ocorrência	
0201 - RELIGAÇÃO CAVALETE 3/4 - (DEB)	0	0	0	17.761	604	17.171	1.218	18.365 ^{99.69}
0205 - RELIGAÇÃO CAVALETE 1 - (DEB)	0	0	0	40	13	45	8	53 ^{00.29}
0209 - RELIGAÇÃO CAVALETE 1 1/2 - (DEB)	0	0	0	2	2	3	1	4 ^{00.02}
TOTAL GERAL :	0	0	0	17.803	619	17.219	1.227	18.422 100.00



Sinop – MT, 14 de dezembro de 2017
Carta ASI n° 674/2017

Ilmo. Sr.
José Almiro
Diretor Presidente
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop
Av. dos Jacarandás, n° 3.960, centro

Ref.: Apresentação de Nota Técnica relativa a comprovação de cumprimento de metas contratuais

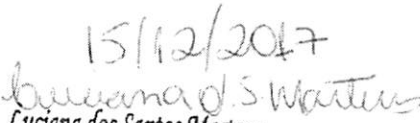
Excelentíssimo Sr.,

A **Águas de Sinop SA.**, concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto em Sinop, nos termos do contrato de concessão 096/2014, vem, por seu representante, apresentar a Nota Técnica que se segue.

A referida Nota Técnica tem como objetivo demonstrar o cumprimento das obrigações contratuais relativas a cobertura do sistema de esgotamento sanitário no município de Sinop, de forma que tais metas sejam reconhecidas e certificadas por esta Agência de Regulação.

Nada mais havendo, reiteramos votos de estima e apreço, colocando-nos à disposição para o necessário.


Julio de Oliveira Moreira
Diretor Presidente

15/12/2017

Luciana dos Santos Martens
Ouvidora
AGER - Sinop

Nota Técnica

Águas de *Sinop*



1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta nota técnica é apresentar o cumprimento dos marcos contratuais estabelecidos no Contrato de Concessão nº 096/2014 e no Primeiro Termo Aditivo Modificativo ao Contrato de Concessão, assinado em 03/02/2016.

O presente documento apresenta o embasamento jurídico, a metodologia utilizada para a certificação das metas, bem como mapas e relatórios fotográficos que demonstram as atividades desenvolvidas pela Águas de Sinop no município.

2 ASPECTOS LEGAIS

Nesta seção, apresentamos os aspectos legais relativos à metodologia regulatória e ao cumprimento e validação das metas contratuais.

a. Da Metodologia Regulatória

A Lei Federal nº 11.445/07, em seu artigo 9º, II, estabelece ao titular dos serviços o dever formular a respectiva política pública de saneamento básico, incluindo a definição do ente responsável pela sua regulação e fiscalização.

Neste contexto o Contrato de Concessão nº 096/2014 estabelece, em sua cláusula trigésima primeira, que caberá à Entidade Reguladora o Poder de Fiscalização dos Serviços Públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário da cidade de Sinop, devendo ela verificar o cumprimento das obrigações contratuais:

31.1 A fiscalização da CONCESSÃO será exercida pela ENTIDADE REGULADORA com o objetivo de verificar o cumprimento pela CONCESSIONÁRIA de suas obrigações previstas neste CONTRATO.

A Entidade Reguladora tratada na cláusula acima foi devidamente instituída pela Lei Municipal nº 2.036/2014, a qual criou a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop, responsável pela regulação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município.

b. Das Metas Contratuais

A Lei Federal 11.445/07, em seu artigo 12, § 2º, estabelece que nos casos de serviços prestados mediante contratos de concessão, os mesmos deverão conter as metas progressivas e graduais de expansão dos serviços, metas de qualidade, de eficiência, do uso racional da água, da energia e de outros recursos naturais, em conformidade com os serviços a serem prestados.

Assim sendo em consonância com as normas legais, o Contrato de Concessão, além de regular a relação entre as partes, estabelecendo suas obrigações, deveres, remunerações e disposições, também dispôs sobre as metas que a concessionária deveria atingir durante a concessão, sempre primando pelo equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Ainda na cláusula oitava do Contrato de Concessão:

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

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

Por sua vez, a cláusula quinta do contrato de concessão atribuiu à CONCEDENTE a prerrogativa de “alterá-lo, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, assegurado sempre o seu equilíbrio econômico-financeiro”. Assim, considerando as prerrogativas do Contrato de Concessão e Edital de Concorrência, em 03/02/2016 foi firmado o Primeiro Termo Aditivo Modificativo ao Contrato de Concessão, o qual alterou as metas contratuais estabelecidas inicialmente no Contrato de Concessão e reequilibrou econômica e financeiramente o Contrato de Concessão.

3 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DAS METAS CONTRATUAIS

a. Considerações Gerais

O processo de certificação das metas contratuais tem como objetivo, demonstrar à AGER Sinop o cumprimento das metas contratuais estabelecidas no Anexo XV do Contrato de Concessão, especificamente as relativas ao sistema de esgotamento sanitário, com as alterações incluídas pelo Primeiro Termo Aditivo Modificativo ao Contrato de Concessão.

Em contrapartida, o reconhecimento do atingimento das metas pela AGER, além cumprir com a finalidade fiscalizadora da agência, traz segurança jurídica ao contrato e garantias tanto às partes contratantes quando à população em geral.

b. Indicadores para o sistema de esgotamento sanitário

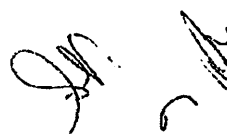
i. Indicadores de metas quantitativas

As metas de cobertura para o sistema de esgotamento sanitário foram estabelecidas no Anexo XV do Edital de Concorrência nº002/2014 e na cláusula segunda do Primeiro Termo Aditivo Modificativo ao Contrato de Concessão. Sendo assim, ao

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS METAS DA CONCESSÃO

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

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



final do terceiro ano de concessão a concessionária deverá atingir uma cobertura de 30% da população urbana do município com os sistemas de esgotamento sanitário.

Desta forma, o prazo para o cumprimento de tal obrigação encerra-se dia 03/11/2017, ou seja, três anos após a emissão da ordem de serviço.

c. METODOLOGIA UTILIZADA

A metodologia utilizada para a comprovação do cumprimento da meta contratual será feita conforme indicador estabelecido pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

Conforme SNIS, o índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com água, tem sua forma de cálculo estabelecida conforme abaixo:

$$IN024 = \frac{ES026}{GE06a} * 100$$

Onde:

IN024 = Índice de atendimento urbano de esgoto referido aos municípios atendidos com água;

ES026 = População urbana atendida com esgotamento sanitário;

GE06a = População urbana do município do ano de referência

Sendo que, conforme Glossário de Informações do SNIS, os índices *ES026* e *GE06a* são definidos respectivamente como:

ES026 – POPULAÇÃO URBANA ATENDIDA COM ESGOTAMENTO SANITÁRIO:

Valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros.

G06a – POPULAÇÃO URBANA RESIDENTE DO MUNICÍPIO COM ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Valor da soma das populações urbanas residentes nos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de abastecimento de água. Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Para cada município é adotada no SNIS uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. Quanto da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população urbana residente no município.

Desta forma, cumpre a esta concessionária a apresentação dos dados e metodologias utilizadas para a demonstração do cumprimento dos marcos contratuais estabelecidos no Contrato de Concessão e Primeiro Termo Aditivo Modificativo.

i. População urbana atendida com o esgotamento sanitário

Como não dispomos de métodos precisos de determinação de tal índice, o mesmo será estimado conforme metodologia estabelecida pelo SNIS. Assim, a quantidade de economias residenciais ativas de esgoto no município perfaz um total de 10.572, tal quantitativo pode ser verificado através dos mapas de rede e relatório fotográfico constantes no anexo I.

Conforme dados do último Censo (IBGE 2010), a média de moradores em domicílios particulares ocupados é de 3,30 moradores.

Desta forma, calculamos a população urbana atendida com o esgotamento sanitário multiplicando a quantidade de economias residenciais ativas de esgoto pelo número médio de moradores por domicílio, assim:

$$ES026 = 10.572 * 3,30 = 34.888$$

ii. **População urbana residente no município com abastecimento de água**

Conforme indicado pela metodologia SNIS, o cálculo da população urbana residente no município com abastecimento de água deve ser calculado levando-se em consideração os dados da última contagem, multiplicado pela respectiva taxa de urbanização apresentada no último Censo. Desta forma, como para o município de Sinop a taxa de urbanização apresentada no Censo de 2010 foi de 82,89% e, a estimativa da população total para 2017 foi de 135.874 habitantes, fazemos:

$$GE06a = 135.874 * 82,89\% = 112.626$$

iii. **Índice de atendimento urbano de esgoto**

Conforme já explanado em c. METODOLOGIA UTILIZADA, para a quantificação do índice de atendimento urbano de esgoto utilizaremos a fórmula estabelecida pelo SNIS, assim:

$$IN024 = \frac{ES026}{GE06a} * 100$$

$$IN024 = \frac{34.888}{112.626} * 100 = 30,98\%$$

Desta forma, é possível verificar que a concessionária Águas de Sinop supera a meta contratual de 30% de cobertura estabelecida para o 3º ano de concessão.

ANEXO I

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Execução de rede coletora



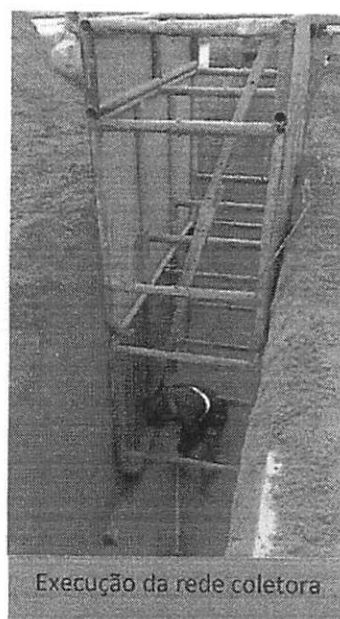
Implantação de rede coletora



Processo de escavação e tubulação do coletor



Execução da rede coletora

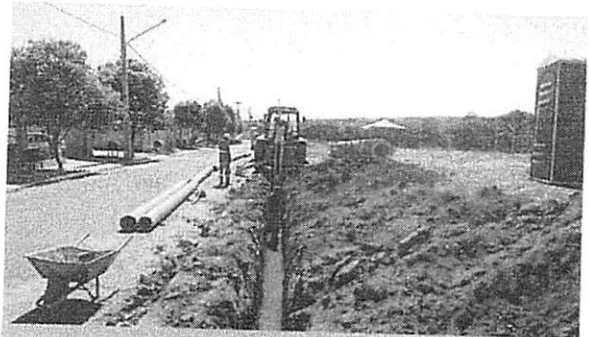


Execução da rede coletora

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



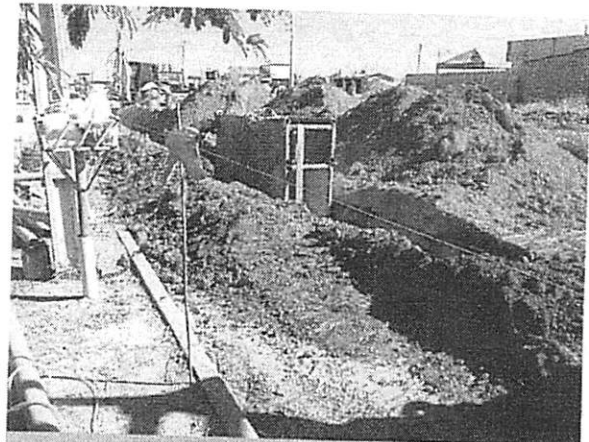
Processo de escavação e tubulação do coletor



Execução de rede coletora – Posicionamento de tubos para a implantação



Execução de rede coletora



Execução de rede coletora

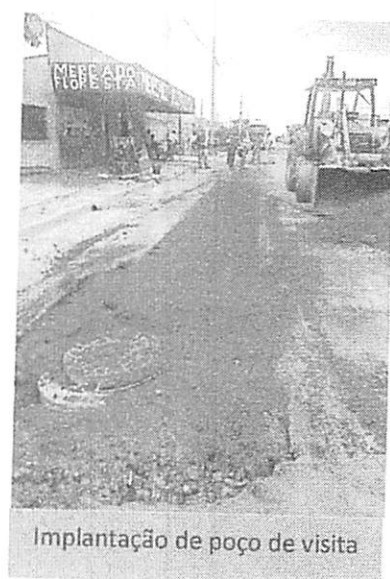


Execução de rede coletora



Execução de rede coletora – Posicionamento de tubos para a implantação

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



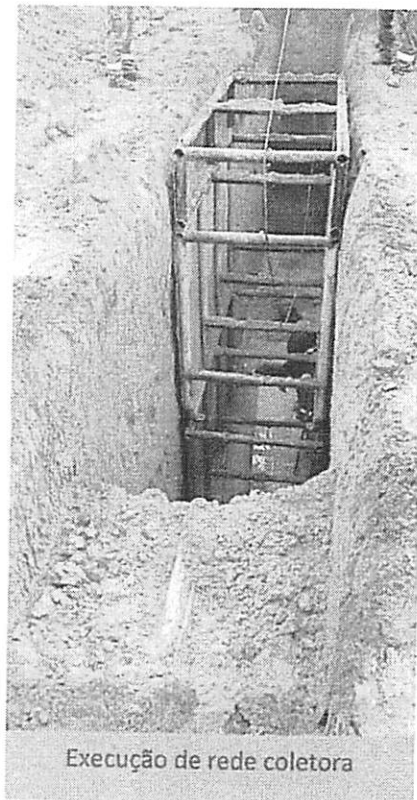
ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Sinalização das obras de esgotamento sanitário



Sinalização das obras de esgotamento sanitário



Execução de rede coletora

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Escavação e execução da rede coletora



Escavação e execução da rede coletora



Execução da rede coletora



Execução da rede coletora



Posicionamento de tubo para execução da rede coletora

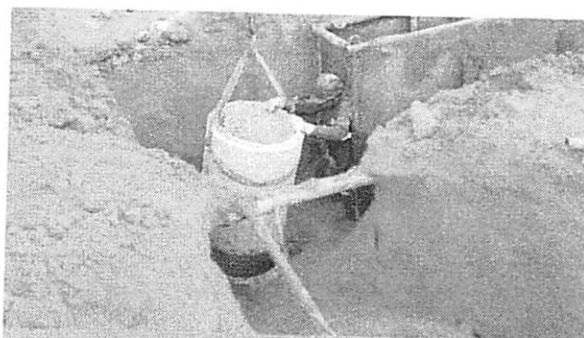
ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Execução de rede coletora



Implantação de poço de visita



Execução de rede coletora e poço de visita



Execução de rede coletora



Escavação e marcação para execução da rede coletora

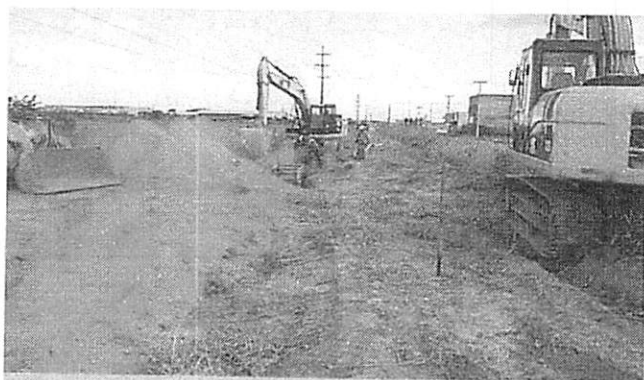
ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Escavação para execução da rede coletora



Escavação para execução da rede coletora



Escavação para execução da rede coletora



Escavação para execução da rede coletora

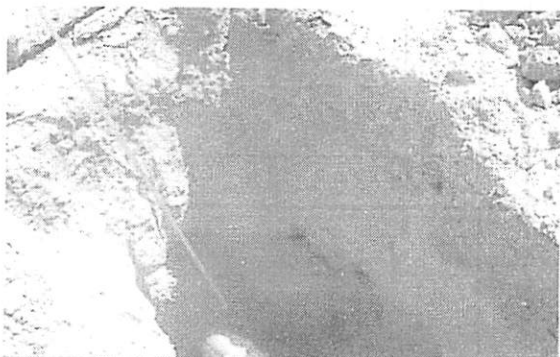


Execução de rede coletora



Execução de rede coletora

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Execução de rede coletora



Execução de poço de visita



Sinalização das obras de esgotamento sanitário



Sinalização das obras de esgotamento sanitário

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Aterro – Recuperação da base e sub-base



Aterro – Recuperação da base e sub-base



Aterro- Recuperação da base e sub-base

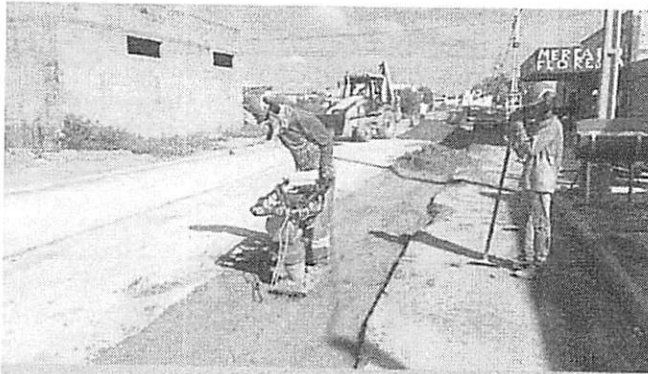


Aterro- Recuperação da base e sub-base



Recuperação da base e sub-base

ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



Compactação da vala



Limpeza da Rua



Compactação da vala



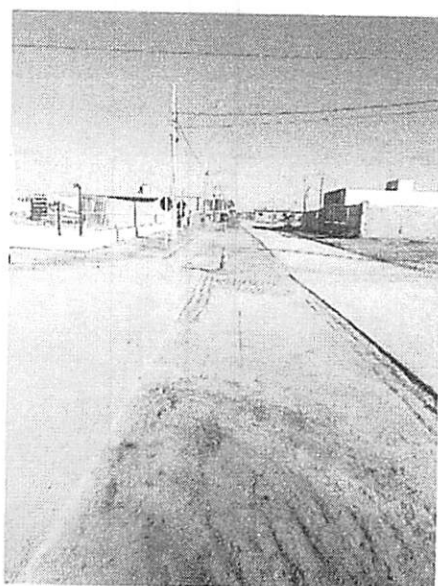
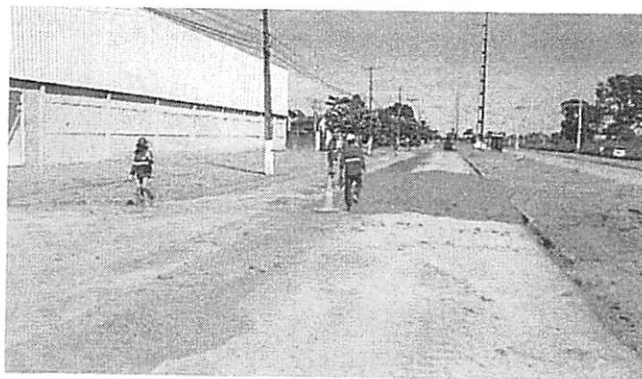
Compactação hidráulica



Compactação da vala

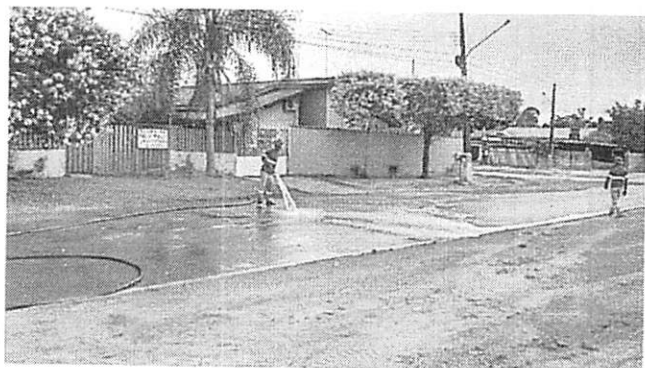
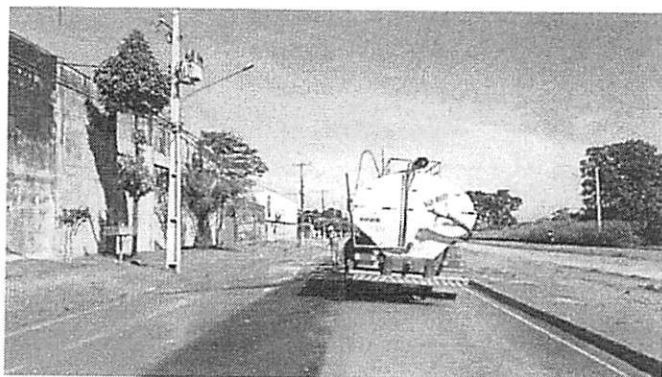
ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- Execução de rede coletora, ligações, recomposição asfáltica e limpeza de vias



ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- Execução de rede coletora, ligações, recomposição asfáltica e limpeza de vias



ANEXO I – OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DA REDE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

- Execução de rede coletora, ligações, recomposição asfáltica e limpeza de vias





e	DATA	NOV/2017	ESCALA	00	<p>ÁGUAS DE SINOP</p> <p>SISTEMA DE ESGOTO SANITÁRIO DE SINOP/MT</p> <p>COBERTURA DE REDE COLETORA DE ESGOTO</p>
	DESENHO	01/01	FOLHA	01/01	



OFICIO Nº 45/AGER/2018

Sinop-MT, 20 de Março de 2018

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

Assunto: Solicitação de dados para processo de certificação dos Marcos Executivos Contratuais.

Prezado Senhor,

Com o fim de avaliar a qualidade e eficiência dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Sinop e certificar a concessionária quanto ao cumprimento dos Marcos Executivos Contratuais, a AGER vem, por meio deste, solicitar que a Concessionária apresente os seguintes documentos:

- Relatório de Qualidade de Água mensal e de Monitoramento de Efluentes para a Estação de Tratamento de Esgoto, referente ao período de outubro/2016 a setembro/2017 com protocolo junto a Vigilância Sanitária, ou órgão responsável pela sua fiscalização, em arquivo digital.

Os documentos devem ser protocolados na AGER até 30 de Março.

Sem mais para o momento, renovamos votos de estima e consideração.

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

Amanda Aparecida B. B. Rojas

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

PROTOCOLO

RECEBI EM 20 / 03 / 2018

maria spo de oliveira

ÁGUAS DE SINOP S.A

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



OFICIO Nº 55/AGER/2018

Sinop-MT, 04 de Abril de 2018

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

Assunto: Não atendimento da meta estabelecida para o IORC.

Prezado Senhor,

Em tempo de cumprimentar-vos cordialmente, viemos, por intermédio deste, informar-vos que, segundo os cálculos apresentados no Relatório de Indicadores Operacionais, referente ao período de outubro/2016 a setembro/2017, a Concessionária Águas de Sinop não cumpriu a meta estabelecida para o Índice de Obstrução de Redes Coletoras (IORC).

Conforme identificado pela própria concessionária, através da Carta ASI n. 625/2017, o valor calculado do IORC deve ser MENOR que 350 para que a meta seja considerada cumprida. A AGER apresentou o mesmo entendimento, exposto no Ofício nº 236/AGER/2017, sendo posteriormente ratificado através da Resolução AGER n. 001/2018.

Dado que o resultado do IORC obtido pela prestadora foi igual a 518,09 (maior que 350), solicitamos que a mesma apresente justificativa para o elevado valor do índice e o não atingimento da meta, até o dia 09 de Abril de 2018.

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

Atenciosamente,


JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente - AGER

PROCOLO
RECEBI EM 04/04/2018




Sinop, 09 de abril de 2018.
Carta ASI n. 171/2018

De: Águas de Sinop S.A.
Para: Coordenadoria de Vigilância Sanitária de Sinop– MT

De: Águas de Sinop S.A.
Para: Secretaria Municipal de Saúde de Sinop– MT

CIC: Agencia Reguladora de Sinop - AGER

Ref.: Controle Mensal de Qualidade da Água para Consumo Humano – Março - 2018.

Em anexo estamos encaminhando a essa secretaria o **FORMULÁRIO DE CONTROLE DE SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**, referentes ao **CONTROLE DE QUALIDADE DE ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO** do mês de março de 2018, conforme determina a Portaria de Consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017 – ANEXO XX do Ministério da Saúde, para vosso conhecimento e encaminhamento aos órgãos do Governo Estadual e Federal

Sendo só para o momento subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

09/04/2018
Luciana dos Santos Martens
Ouvidora
AGER - Sinop

Priscila Decome

Priscila Decome
Supervisora Controle Qualidade
CRQ 04266936

Águas de Sinop S.A

Sinop, 23 de abril de 2018.
Carta ASI n. 187/2018

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 Jacarandás, nº 3960 – Centro – CEP 78.550-510

Ref.: Atendimento ao Ofício Nº 55/AGER/2018

Prezado Senhor,

Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inscrita no CNPJ sob nº 20.930.953/0001-66, com sede à Rua das Nogueiras, nº. 800 – Centro, Sinop-MT, CEP 78.550-226, vem, por meio desta, justificar o resultado do Índice de Obstrução de Redes Coletoras (IORC).

Através do Ofício Nº 55/AGER/2018, a Agência Reguladora de Sinop/MT indagou esta concessionária, solicitando o que segue.

(...) segundo os cálculos apresentados no Relatório de Indicadores Operacionais, referente ao período de outubro/2016 a setembro/2017, a Concessionária Águas de Sinop não cumpriu a meta estabelecida para o Índice de Obstrução de Redes Coletoras (IORC).

(...)

Dado que o resultado do IORC obtido pela prestadora foi igual a 518,09 (maior que 350), solicitamos que a mesma apresente justificativa para o elevado valor do índice e o não atingimento da meta, (...)

A apuração do referido indicador, como bem determinado no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato – do Edital de Concorrência Pública nº 002/2014 e Resolução AGER nº 004/2016, consiste na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão desta em quilômetros.

A Tabela 1, apresenta os dados enviados na Carta ASI nº 693/2017, a qual de fato apresenta, a média de 518,09 para o indicador IORC.

Tabela 1 - IORC Total

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	
Desobstruções de rede – Totais	9	4	4	2	0	3	9	55	14	13	26	23	Média
Extensão de rede - Total (km)	9,39	9,39	9,39	9,39	18,67	18,67	18,67	18,67	125,64	125,64	125,64	125,64	
IORC	958,5	426,0	426,0	213,0	0,0	160,7	482,1	2.945,9	111,4	103,5	206,9	183,1	518,09

Contudo, ao analisarmos as Ordens de Serviços abertas para desobstrução de rede de esgoto, notamos que a quantidade de serviços executadas no Bairro Daury Riva é significativamente maior que a soma de todas as Ordens de Serviço de desobstrução abertas para os demais bairros do município.

Para exemplificar, apresentamos na Tabela 2 o cálculo do indicador IORC somente para o bairro Daury Riva, já a Tabela 3 apresenta o cálculo do IORC para os demais bairros do município:

Tabela 2 - IORC - bairro Daury Riva

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	
Desobstruções de rede – Daury Riva	9	4	4	2	0	3	5	48	8	8	18	19	Média
Extensão de rede – Daury Riva (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	
IORC	958,5	426,0	426,0	213,0	0,0	319,5	532,5	5.111,8	852,0	852,0	1.916,9	2.023,4	1.136,0

Tabela 3 - IORC - Demais bairros de Sinop

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	
Desobstruções de rede – Demais bairros					0	0	4	7	6	5	8	4	Média
Extensão de rede – Demais bairros (km)					9,28	9,28	9,28	9,28	116,25	116,25	116,25	116,25	
IORC					0,0	0,0	431,0	754,3	51,6	43,0	68,8	34,4	172,9

Sendo assim, é evidente que o quantitativo de desobstruções apresentados para o bairro Daury Riva prejudica o índice final do IORC.

Neste sentido, é necessário frisar que as principais causas de obstruções das redes coletoras de esgoto estão associadas a falhas construtivas e operação inadequada da rede pelos usuários do sistema.

Quanto aos aspectos construtivos, a Concessionária frisa que a elaboração e execução de seus projetos de redes segue as normativas e padrões exigidos nas legislações sobre o tema. Contudo, não se tem tal controle sobre as redes recebidas quando da assunção dos serviços, como por exemplo as redes do bairro Daury Riva.

Já quanto ao uso incorreto das redes pelos usuários, é fato que a Concessionária tem pouco controle de como o usuário utiliza as redes coletoras. No entanto, continuamente são promovidas campanhas educativas incentivando a conscientização dos usuários para o correto uso das instalações sanitárias dos seus imóveis.

Frente ao exposto, serve a presente para responder ao Ofício nº 055/2018 da **Agência Reguladora de Sinop** e, apresentar, na pessoa de seu Presidente, Sr. **José Almiro Muller**, as razões justificadas pela qual não houve o atingimento dos índices IORC, creditando compreensão à Entidade Reguladora quanto a necessidade de analisar-se o indicador de forma dissociada junto ao Bairro Daury Riva.

Por fim, a Concessionária Águas de Sinop reafirma suas ações para melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora em todo município, garantindo assim a preservação do meio ambiente e a proteção da saúde pública.

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.


Julio de Oliveira Moreira
Diretor Presidente



RELATÓRIO TÉCNICO n. 001/2018/AGER - SINOP

Sinop – MT, 02 de maio de 2018.

REFERÊNCIA: Estudo Técnico para Processo Regulatório de certificação dos marcos executivos previstos na cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 096/2014, de acordo com o Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – Volume I, referente ao terceiro ano da concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Sinop.



1. Objetivos

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop - AGER Sinop detém, entre outras competências, a de “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”, de acordo com o previsto no artigo 6º da Lei 2.036 de 14 de setembro 2014

Em se tratando do setor de saneamento básico, a regulação é um instrumento primordial na busca pela universalização dos serviços, aumento da eficiência econômica, modicidade tarifária e condições de sustentabilidade econômica da prestação, visando atender o interesse público.

Com base no exposto acima, esse estudo visa apresentar os resultados do acompanhamento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário durante o terceiro ano da concessão (2017), sua evolução, bem como verificar se a concessionária atendeu os requisitos para emissão de certificação quanto ao cumprimento dos Marcos Executivos Contratuais referentes às metas previstas no Anexo XV do Edital – Termo de Referência para Execução do Contrato, conforme determinação da cláusula 8.1 do Contrato de Concessão nº 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop e a Concessionária Águas de Sinop.

As metas estabelecidas no Anexo XV foram elaboradas com base nos diagnósticos constantes no Plano Municipal de Saneamento Básico e sua aferição é feita por meio de um conjunto de indicadores disciplinados em resolução própria da AGER Sinop, que permitem uma avaliação clara e objetiva do desempenho dos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário, quanto aos aspectos técnico-operacionais e gerenciais, além de dar transparência e propiciar o controle social quanto aos serviços prestados à população.



2. Metodologia

Para a consecução dos objetivos propostos, esse estudo baseia-se nos instrumentos legais e contratuais vigentes, bem como nas constatações obtidas por meio de relatórios técnicos referentes à prestação dos serviços, elaborados pela Concessionária Águas de Sinop, e visitas técnicas às suas instalações.

2.1. Instrumentos legais e contratuais

Aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados no município de Sinop, aplicam-se as 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. Contrato de Concessão 096/14; e
- IX. Resolução da AGER n. 001/2018, que estabelece a metodologia para aferição dos indicadores dos marcos executivos contratuais.



2.2. Documentação comprobatória dos serviços realizados

Os critérios de avaliação do desempenho da prestadora puderam ser constatados por meio de relatórios técnicos, fornecidos pela concessionária Águas de Sinop:

- Relatório de Indicadores Operacionais com referência ao Período de outubro/2016 e setembro/2017;
- Nota Técnica de 14 de dezembro de 2017.

Além dos instrumentos listados acima, a fim de verificar a realidade local, A AGER Sinop realizou visitas técnicas nas estruturas do escritório de atendimento da concessionária, cuja situação está demonstrada em registros fotográficos.



3. Instrumentos de Avaliação e Controle

A avaliação do desempenho da prestação dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário no Município Sinop é realizada anualmente através da utilização de um conjunto de indicadores operacionais, que compreendem aspectos técnico-operacionais e gerenciais, conforme relacionados a seguir:

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

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

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário

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

Indicadores Gerenciais

IESAP - Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público

IACS - Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços

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

A aferição dos resultados alcançados pela prestadora será realizada conforme a metodologia estabelecida na Resolução AGER n. 001/2018.

4. Aferição dos Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

4.1 Índice de Qualidade da Água - IQA

Este índice permite avaliar a qualidade da água tratada e a eficiência no tratamento utilizado pela Concessionária. É calculado através da fórmula abaixo:

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

Segundo os dados informados pela concessionária, durante o período de outubro/2016 a setembro/2017, foram realizadas análises de turbidez em 5.676 amostras, das quais 5.670 apresentaram resultado dentro do padrão definido pela Portaria nº 2.914 do Ministério de Saúde. Além dos testes de turbidez, foram realizados teste de cloro residual em 5.676 amostras, das quais 5.645 encontraram-se fora do padrão, obtendo-se assim o seguinte resultado:

$$IQA = \frac{(5.670 + 5.645) \times 100}{5.676 + 5.676} = 99,67 \%$$

Portanto 99,67% das amostras aferidas encontraram-se dentro dos padrões estabelecidos, cumprindo a meta fixada, que é de 99,00%.

O quadro abaixo apresenta os resultados do IQA obtidos pelo prestador de serviços durante os três primeiros anos da concessão.

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	> 99,00%	99,07%
Ano 2	2016	> 99,00%	99,62%
Ano 3	2017	> 99,00%	99,67%



4.2 Índice de Continuidade do Abastecimento - ICA

O ICA é obtido através da divisão do número de reclamações de falta de água justificadas pelo número de ligações de água do ano em avaliação, multiplicado por mil. O número de reclamações justificadas exclui, por exemplo, reclamações de clientes cortados.

$$ICA = \frac{\text{Número de reclamações de falta de água justificadas} \times 1000}{\text{Número de ligações de água}}$$

Durante o período compreendido entre outubro/2016 a setembro/2017, em média, foram registradas, 123 reclamações de falta de água por mês. A média do número de ligações de água ativas é de 42.302 ligações. Assim:

$$ICA = \frac{123 \times 1000}{42302} = 2,91$$

Portanto, a empresa Águas de Sinop atendeu a meta estipulada para o ICA no terceiro ano da concessão. O quadro abaixo apresenta os resultados obtidos do ICA durante os três primeiros anos da concessão.

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	< 5	1,01
Ano 2	2016	< 5	1,89
Ano 3	2017	< 4	2,91

4.3 Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição - IPD

O Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição permite verificar a eficiência do sistema de controle operacional implantado e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível. Além de colaborar para a preservação dos recursos



naturais, tem reflexos diretos sobre os custos de operação e investimentos do sistema de abastecimento e, conseqüentemente, sobre as tarifas, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas.

O IPD é calculado através pela seguinte fórmula:

$$IPD = \frac{(Volume\ de\ água\ líquido\ produzido - volume\ de\ água\ fornecido) \times 100}{Volume\ de\ água\ líquido\ produzido}$$

Utilizando os dados informados pela prestadora, foi obtido o seguinte resultado:

$$IPD = \frac{(12.508.919 - 7.488.644) \times 100}{12.508.919} = 40,13\%$$

Sendo assim, a concessionária alcançou a meta para o período avaliado. O quadro abaixo demonstra o cumprimento das metas para os três primeiros anos da prestação dos serviços:

Ano do contrato	Ano	Meta	IPD
Ano 1	2015	55,00%	57,15%
Ano 2	2016	50,00%	43,79%
Ano 3	2017	50,00%	40,13%

4.4 Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água - ICSA

A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar se os requisitos da Atualidade e Generalidade são ou não respeitados na prestação do serviço de abastecimento de água. É medido através da fórmula:



$$ICSA = \frac{N. \text{ de habitantes da área de concessão atendidos pelos serviços de água} \times 100}{\text{Número total de habitantes da área de concessão}}$$

Sendo:

N. de habitantes atendidos pelos serviços de água

$$= n^{\circ} \text{ de economias ativas} \times \text{taxa média de moradores por domicílio}$$

Número total de habitantes da área de concessão = População total x taxa de urbanização

Para calcular o ICSA são utilizados dados estimados, portanto é difícil aferir o seu valor com precisão. Segundo pesquisa do IBGE (2010), a taxa média de moradores por domicílio é igual a 3,3. De acordo com as informações prestadas pela concessionária, em Setembro, havia 43.648 economias residenciais ativas. Assim:

$$N^{\circ} \text{ de habitantes atendidos pelos serviços de água} = 43.648 \times 3, \cong 144.038$$

A estimativa da população, divulgada pelo IBGE com referência a 1º de julho de 2017, é de 135.874 habitantes, e a taxa de urbanização, de acordo com o Atlas de Desenvolvimento Humano em 2010, é de 0,8289. Logo:

$$\text{Número total de habitantes da área de concessão} = 135.874 \times 0,8289 \cong 112.626$$

$$ICSA = \frac{144.038 \times 100}{112.626} = 127,89\%$$

Como foram utilizadas estimativas e esse índice não pode ser superior a 100%, esse valor será arredondado para 100%, logo a empresa atingiu a meta fixada para 2017. O quadro abaixo demonstra o cumprimento das metas para os primeiros três anos da concessão:

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	100%	100%
Ano 2	2016	100%	100%
Ano 3	2017	100%	100%

5. Aferição dos Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário

5.1 Índice de Qualidade do Efluente - IQE

Todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais. A qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais será medida pelo Índice de Qualidade do Efluente – IQE, dado pela seguinte fórmula:

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

Segundo os dados informados pela concessionária, no período de outubro/2016 a setembro/2017, foram analisadas um total de 8 amostras, das quais todas apresentaram resultado de DBO dentro do padrão. Assim sendo:

$$IQE = \frac{8}{8} = 100\%$$



Portado, a concessionária atingiu meta estabelecida para o IQE, em 2017. Segundo o Relatório Técnico n. 001/2017/AGER – Sinop, não foi possível estimar os indicadores IQE, IORD e IORC para os dois primeiros anos da concessão.

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 3	2017	> 80%	100%

5.2 Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares - IORD

A eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários será medida pelo número de desobstruções de ramais prediais e redes coletoras que efetivamente forem realizadas por solicitação dos usuários.

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).

A tabela abaixo apresenta os valores do IORD calculados mensalmente e sua média.

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Ligações de Esgoto	1187	1187	1187	1187	1188	1183	1485	5865	6400	6387	6489	6738
Desobstruções de ramal	0	1	8	1	0	0	1	12	4	0	7	5
IORD mensal	0,00	8,42	67,40	8,42	0,00	0,00	6,73	20,46	6,25	0,00	10,79	7,42
Média dos Índices mensais	11,32											

Portanto, a empresa atingiu a meta estabelecida para 2017, conforme demonstrado na tabela abaixo:



Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 3	2017	< 35	11,32

5.3 Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário - ICSE

Do mesmo modo que no caso do sistema de abastecimento de água, a cobertura da área de prestação por rede coletora de esgotos é um indicador que busca o atendimento dos requisitos de Atualidade e Generalidade. É dado pela fórmula a seguir:

$$ICSE = \frac{n. de hab. da área da concessão atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário \times 100}{\text{número total de habitantes da área de concessão}}$$

Sendo:

N. de habitantes atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário

= nº de economias residenciais ativas de esgoto x taxa média de moradores por domicílio

Número total de habitantes da área de concessão = População total x taxa de urbanização

Semelhante ao ICSA, para calcular o ICSE foram utilizados dados estimados. Segundo pesquisa do IBGE (2010), a taxa média de moradores por domicílio é igual a 3,3. De acordo com os dados informados pela concessionária, o número de economias residenciais ativas de esgoto é igual a 10.517. Assim:

$$N^{\circ} de habitantes atendidos pelos serviços de esgoto = 10,517 \times 3,3 = 34.706,1$$



A estimativa da população, divulgada pelo IBGE com referência a 1º de julho de 2017, é de 135.874 habitantes, e a taxa de urbanização, de acordo com o Atlas de Desenvolvimento Humano em 2010, é de 0,8289. Logo:

Número total de habitantes da área de concessão = 135.874 x 0,8289 ≅ 112.626

$$ICSE = \frac{34.706,1 \times 100}{112.629} = 30,81\%$$

Logo a empresa atingiu a meta fixada para 2017. O quadro abaixo demonstra o cumprimento das metas para os primeiros três anos da concessão:

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	9%	9,8%
Ano 2	2016	20%	23,2%
Ano 3	2017	30%	30,81%

5.4 Índice de Obstrução de Redes Coletoras - IORC

O Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão desta em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (um mil).

A tabela a seguir apresenta os valores do IORC calculados mensalmente e sua média para todo o sistema de esgotamento sanitário.

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Extensão da rede (km)	9,39	9,39	9,39	9,39	18,67	18,67	18,67	18,67	125,64	125,64	125,64	125,64
Desobstruções da rede	9	4	4	2	0	3	9	55	14	13	26	23
IORC mensal	958,5	426,0	426,0	213,0	0,0	160,7	482,1	2945,9	111,4	103,5	206,9	183,1
IORC	518,09											

A média obtida para o IORC é igual a 518,09, sendo maior do que a meta estabelecida, que é de até 350. Diante disso, a concessionária informou, através da Carta ASI nº 187/2018, que esse resultado se deve sobretudo pelo elevado número de ordens de serviços de desobstruções da rede de esgoto executas no bairro Daury Riva, que foi recebida pela prestadora quando da assunção dos serviços.

A tabela abaixo apresenta o cálculo do IORC considerando apenas os serviços de desobstrução das redes coletoras realizados no bairro Daury Riva.

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Extensão da rede – Daury Riva (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 da rede – Daury Riva	9	4	4	2	0	3	5	48	8	8	18	19
IORC mensal	958,5	426,0	426,0	213,0	0,0	319,5	532,5	5.111,8	852,0	852,0	1.916,9	2.023,4
IORC – Daury Riva	1.136,0											

Pode-se observar que esse índice é elevado, comprometendo a média do indicador para todo o sistema de esgotamento sanitário. Analisando esse indicador de maneira dissociada ao bairro Daury Riva, obtém-se uma média igual a 172,9, a qual estaria em conformidade com a meta estabelecida.

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Extensão da rede - demais bairros (km)	0,0	0,0	0,0	0,0	9,28	9,28	9,28	9,28	116,25	116,25	116,25	116,25
Desobstruções da rede	-	-	-	-	0	0	4	7	6	5	8	4
IORC mensal	-	-	-	-	0,0	0,0	431,0	754,3	51,6	43,0	68,8	34,4
Média dos Índices mensais	172,9											

Portanto, recomenda-se que a concessionária realize ações necessárias a fim de reduzir o número de obstruções nas redes coletoras, principalmente no Bairro Daury Riva, buscando sempre a melhoria dos serviços ofertados à população.

6. Aferição dos Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP

O Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público (IESAP) permite avaliar a eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pela concessionária Águas de Sinop.

Será calculado com base na avaliação de cinco fatores indicativos de desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários, conforme a fórmula abaixo:

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

Os fatores compreendem o conjunto a seguir:

- **FATOR 1**

Mede a eficiência no atendimento dos serviços solicitados pelos usuários dentro dos seguintes prazos:

Serviço	Prazo
Ligação de Água	5 dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta de água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação	4 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

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

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

De acordo com os dados fornecidos pela concessionária, temos:

$$I1 = \frac{37.741 \times 100}{49.028} = 76,98\%$$

O valor atribuído ao **Fator 1** de acordo com a tabela abaixo é igual a 0,5 (cinco décimos).

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

- **FATOR 2:**

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

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre a quantidade de serviços executados na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

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

Tendo em vista que a data provável da execução do serviço informada aos usuários corresponde aos limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento do item anterior, obtemos o mesmo resultado encontrado para o Fator 1.

$$I2 = \frac{37.741 \times 100}{49.028} = 76,98\%$$

O valor atribuído ao **Fator 2** de acordo com a tabela abaixo é igual a 0,5 (cinco décimos).

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

- **FATOR 3:**

Esse fator mede a disponibilização de estruturas de atendimento ao público, que serão avaliadas pela oferta ou não das possibilidades listadas a seguir:

- a) **Atendimento em escritório da prestadora;**
- b) **Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano;**
- c) **Atendimento personalizado domiciliar**
- d) **Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.**

Por meio de visita técnica à agência de atendimento da Empresa Águas de Sinop, instalada na Avenida das Nogueiras, nº 800, e das informações apresentadas nos relatórios de indicadores operacionais, foi possível constatar todos os itens listados acima, como pode ser observado nas figuras abaixo.



Figura 1 - Escritório de atendimento aos usuários da Águas de Sinop.



Figura 2 – Ambiente de espera para atendimento aos usuários.



Figura 3 - Formas de atendimento ao público.



Figura 4 - Equipamento para retirada de senha

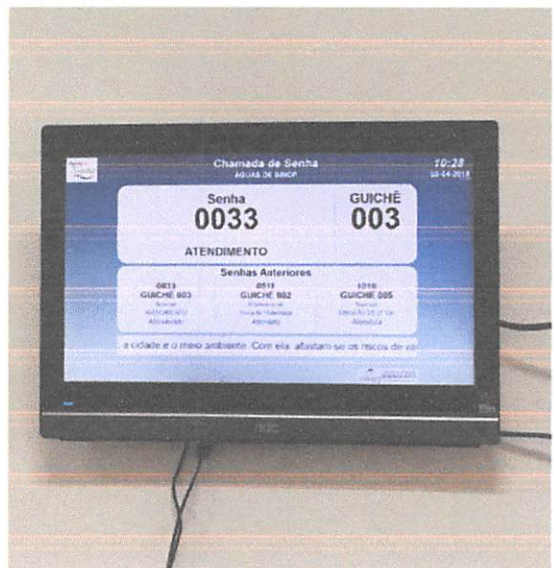


Figura 5 – Tela para visualização do atendimento



Figura 6 - Centro de Controle Operacional.

Portanto foi atribuído o valor igual a 1 (um) para o Fator 3, segundo os critérios apresentados na tabela a seguir:

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

- **FATOR 4:**

Esse fator mede a adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) da prestadora, que será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;

- c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d) facilidade de identificação;
- e) conservação e limpeza;
- f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- i) período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 0800 menor ou igual a 3 minutos.

Todos os itens listados acima foram ofertados pela prestadora, como pôde ser constatado através das informações coletadas por meio de relatórios e de visitas técnicas ao escritório de atendimento da Empresa Águas de Sinop, a fim de verificar a situação local, conforme apresentado em relatório fotográfico a seguir:



Figura 7 – Estacionamento de veículos.



Figura 8 – Horário de atendimento.



Todos os requisitos exigidos foram atendidos, o que demonstra a adequação da estrutura de atendimento em prédio da prestadora. Logo, de acordo com a tabela abaixo, obteve-se valor igual a 1 (um) para o **Fator 4**, durante o período avaliado.

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

- **FATOR 5:**

Está relacionado a adequação das instalações e logística de atendimento em prédio(s) da prestadora de forma a proporcionar conforto ao usuário levando em consideração os seguintes itens:

- a) separação dos ambientes de espera e atendimento;**
- b) disponibilidade de banheiros;**
- c) disponibilidade de bebedouros de água;**
- d) iluminação e acústica do local de atendimento;**
- e) existência de normas padronizadas de atendimento ao público;**
- f) preparo dos profissionais de atendimento;**
- g) disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.**

Através de relatórios elaborados pela concessionária e de visita técnica realizada pela AGER na agência da Águas de Sinop, conforme demonstrado em relatório fotográfico, foram identificados todos os requisitos listados quanto à disponibilização de infraestrutura adequada para atendimento a fim de proporcionar conforto aos usuários.

O escritório conta com ambiente climatizado, bem iluminado, com bebedouros de água, banheiros e ambiente de atendimento separado do local de espera. A prestadora informou ainda que os colaboradores que atuam no atendimento aos usuários atuam respeitando as normas de atendimento ao público padronizadas e que recebem treinamentos constantes.

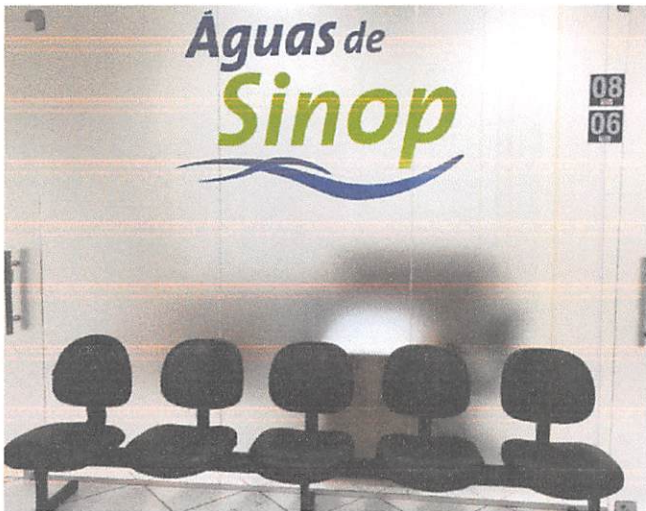


Figura 9 - Sala de atendimento privada



Figura 10 - Atendimento preferencial.



Figura 11 - Banheiro masculino.



Figura 12 - Banheiro feminino.



Figura 13 - Disponibilidade de bebedouro

Portanto, conforme a Tabela abaixo, o valor atribuído ao **Fator 5** é igual a 1.

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

Encontrados os valores dos 5 fatores, é possível calcular o IESAP, substituindo os valores obtidos na fórmula abaixo:

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

$$IESAP = 3 \times 0,5 + 3 \times 0,5 + 2 \times 1 + 1 \times 1 + 1 \times 1 = 7$$



O valor do IESAP obtido para o ano de 2017 é classificado como **Regular**, de acordo com a Resolução AGER n.001/2018, atendendo assim a meta definida para o período avaliado. O quadro abaixo demonstra o desempenho da concessionária nos três primeiros anos da concessão.

Ano	Meta	IESAP alcançado
Ano 1	-	Ótimo
Ano 2	Regular	Ótimo
Ano 3	Regular	Regular

7. Apuração do Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS

A comercialização dos serviços é a interface de grande importância no relacionamento da prestadora com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da prestadora incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

Semelhantemente ao IESAP, o Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços (IACS) é calculado com base na avaliação de seis fatores para verificação da adequabilidade do sistema comercial, de acordo com a fórmula a seguir.

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

Os fatores para verificação do IACS serão calculados a seguir.

- **FATOR 1:**

Índice de micromedicação: calculado mês a mês, de acordo com a expressão abaixo:

$$I1 = \frac{\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100}{\text{Número total de ligações existentes no final do mês}}$$

Para o terceiro ano do contrato, essa condição foi calculada com base nos valores informados no Relatório de Indicadores Operacionais, obtendo assim o seguinte resultado:

	out/16	nov/16	dez/16	jan/17	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17
Ligações micromediadas	40902	40685	41445	41718	42459	42818	42785	42251	42106	42313	42987	43428
total de ligações	40964	40746	41519	41780	42533	42871	42835	42514	42605	42654	43126	43482
Índice mensal (%)	99,84	99,85	99,82	99,85	99,83	99,88	99,88	99,38	98,83	99,20	99,68	99,87
Média dos Índices mensais (%)	99,66											

O resultado encontrado para o **Fator 1** foi igual a 99,66%. Portanto será atribuído o valor igual a 1 (um) para essa condição, em conformidade com a tabela abaixo:

Fator 1	Valor
Menor que 98%	0,0
Maior que 98%	1,0



- **FATOR 2:**

Esse indicador relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de atendimentos:

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

Os dados disponibilizados pela concessionária referem-se ao período de outubro/2016 a setembro/2017. Substituindo os mesmos na fórmula, obtemos o seguinte resultado:

$$I2 = \frac{61.990 \times 100}{177.934} = 34,84\%$$

Assim, de acordo com a tabela abaixo, o valor a ser atribuído ao **Fator 2** será igual a 0 (zero).

Fator 2	Valor
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

Apesar de elevado o número de atendimentos realizados diretamente no balcão da empresa, esta oferece aos seus clientes opções alternativas de atendimento, como *Call Center*, *WhatsApp*, Ouvidoria da Nascentes do Xingu, e Agência Virtual, através do site www.nascentesdaoxingu.com.br, que permite a emissão de 2ª via das faturas pelos usuários.

A empresa justificou que investiu recentemente na implantação de uma nova estrutura e acompanhamento do *Call Center*, a qual permitirá mensurar com maior precisão o total de ligações recebidas. Foram ainda realizados investimentos em um sistema online

para acompanhamento dos atendimentos via *WhatsApp*, o qual permite rastreabilidade das solicitações, além da obtenção de relatórios e atendimento automático para determinadas dúvidas. O conjunto de ações visa ofertar opções de atendimento aos usuários, visando maior conforto e satisfação dos mesmos.

- **FATOR 3:**

O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que todas as contas com consumo excessivo, superior a 200% da média do consumo do usuário nos últimos 12 meses, só sejam entregues aos mesmos após verificação. Desse modo, essa condição pretende verificar se análise crítica das faturas emitidas aos consumidores está sendo efetivada, através do cálculo:

$$I3 = \frac{(\text{número de exames prediais realizados no mês} \times 100)}{(\text{número de contas emitidas no mês com consumo superior a 200\% da média})}$$

Substituindo pelos dados informados pela concessionária, obtemos:

$$I3 = \frac{12.447 \times 100}{11.819} = 105,31\%$$

Portanto o valor atribuído ao **Fator 3** foi igual a 1, de acordo com a tabela abaixo.

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

- **FATOR 4:**

Esse fator mede se a prestadora conta 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, como lojas, farmácias e casas lotéricas. O nível de atendimento a essa condição será medido através do indicador:

$$I4 = \frac{\text{número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{número total de ligações de água no mês}}$$

O número de pontos de arrecadação cadastrados para o recebimento de faturas soma o total de 41, entre agências bancárias e correspondentes bancários. A média de ligações de água, por mês, no período avaliado é igual a 42.302 ligações. Assim:

$$I4 = \frac{41 \times 1000}{42.302} = 0,969$$

Portanto o valor atribuído ao **Fator 4** é igual a 1, de acordo com a tabela abaixo:

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

- **FATOR 5:**

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

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

$$I5 = \frac{(\text{número de comunicações de corte emitidas pela prestadoras no mês} \times 100)}{(\text{número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês})}$$

No período de outubro de 2016 a setembro de 2017, foram identificadas 54.409 contas sujeitas a corte e emitidos 54.409 comunicados de corte pela prestadora de serviços.

$$I5 = \frac{54.409 \times 100}{54.409} = 100\%$$

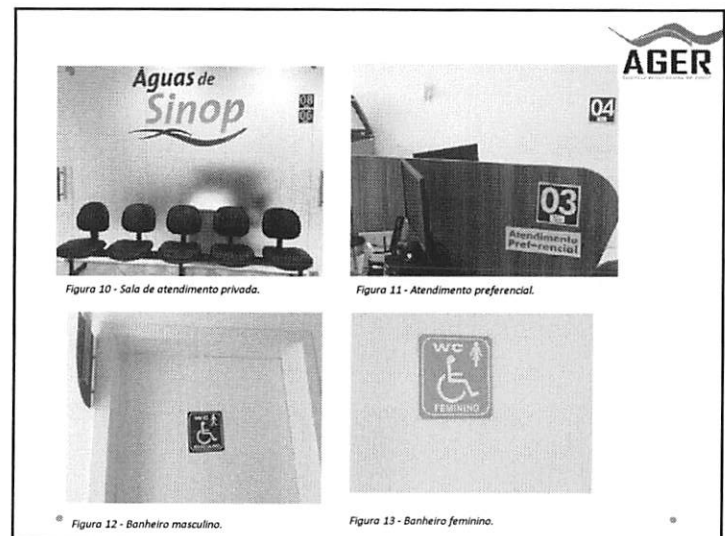
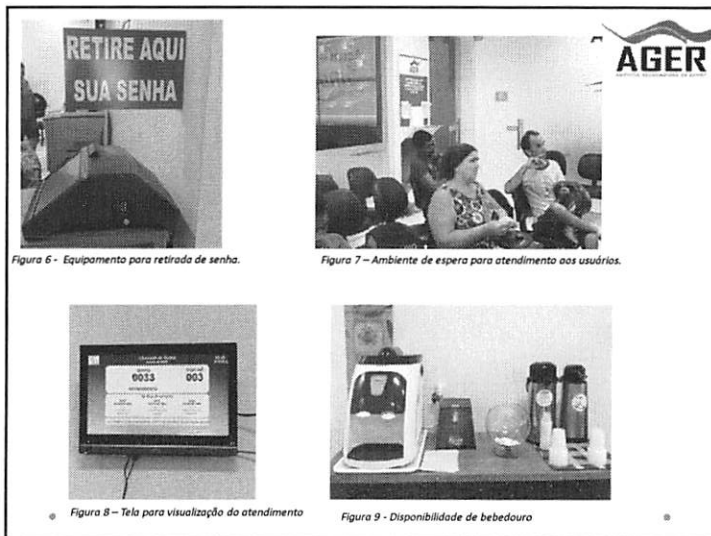
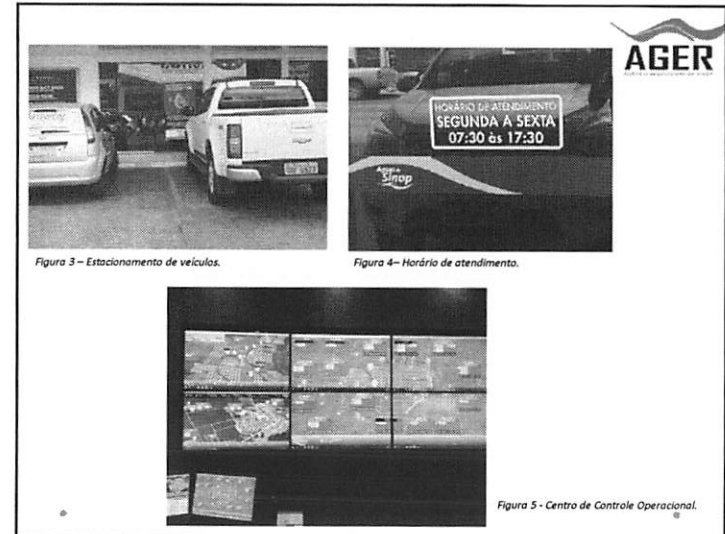
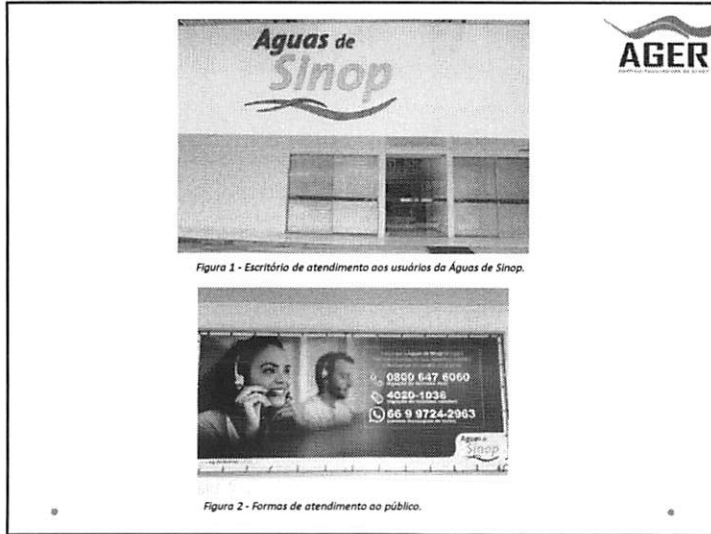
Portanto foi atribuído o valor igual a 1 (um) ao **Fator 5**, em conformidade com a tabela abaixo.

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Maior que 98%	1,0
Entre 95% a 98%	0,5
Menor que 95%	0,0

- **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 necessitará comprovar o pagamento do débito naquele momento, devendo, no entanto, o contrato de prestação, autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é dado pela seguinte fórmula:



Indicadores Gerenciais

1. Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP

IESAP = (3 x Fator 1) + (3 x Fator 2) + (2 x Fator 3) + (1 x Fator 4) + (1 x Fator 5)

IESAP = (3 x 0,5) + (3 x 0,5) + (2 x 1) + (1 x 1) + (1 x 1) = 7

- Regular: 5 < IESAP <= 7;
- Satisfatório: 7 < IESAP <= 9
- Ótimo: IESAP > 9.

Ano	Meta	IESAP alcançado
Ano 1	-	Ótimo
Ano 2	Regular	Ótimo
Ano 3	Regular	Regular

Indicadores Gerenciais

2. Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS

IACS

IACS = (5 x Fator 1) + (1 x Fator 2) + (1 x Fator 3) + (1 x Fator 4) + (1 x Fator 5) + (1 x Fator 6)

- Fator 1:**

$$I1 = \frac{\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento} \times 100}{\text{Número total de ligações existentes}}$$

- Fator 2:**

$$I2 = \frac{\text{N. de atendimentos realizados diretamente no balcão} \times 100}{\text{N. total de atendimentos realizados}}$$

Indicadores Gerenciais

2. Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS

IACS

IACS = (5 x Fator 1) + (1 x Fator 2) + (1 x Fator 3) + (1 x Fator 4) + (1 x Fator 5) + (1 x Fator 6)

- Fator 3:**

$$I3 = \frac{(\text{número de exames prediais realizados no mês} \times 100)}{(\text{número de contas emitidas no mês com consumo superior a 200\% da média})}$$

- Fator 4:**

$$I4 = \frac{\text{número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{número total de ligações de água no mês}}$$

Indicadores Gerenciais

2. Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS

IACS

IACS = (5 x Fator 1) + (1 x Fator 2) + (1 x Fator 3) + (1 x Fator 4) + (1 x Fator 5) + (1 x Fator 6)

- Fator 5:**

$$I5 = \frac{(\text{número de comunicações de corte emitidas pela prestadoras no mês} \times 100)}{(\text{número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês})}$$

- Fator 6:**

$$I6 = \frac{(\text{número de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} \times 100)}{(\text{número total de restabelecimentos no mês})}$$

Indicadores Gerenciais

2. Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS

IACS
= (5 x Fator 1) + (1 x Fator 2) + (1 x Fator 3) + (1 x Fator 4) + (1 x Fator 5) + (1 x Fator 6)

IACS = (5x1) + (1x0) + (1x1) + (1x1) + (1x1) + (1x1) = 9

- Regular: 5 < IACS <= 7;
- Satisfatório: 7 < IACS <= 9
- Ótimo: IACS > 9.

Ano	Meta	IACS alcançado
Ano 1	-	Inadequado
Ano 2	Regular	Satisfatório
Ano 3	Regular	Satisfatório

Indicadores Gerenciais

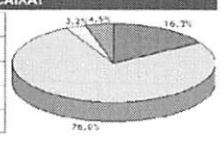
3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços - INCQ

Pesquisa de Satisfação:

- Empresa: Mark Instituto de Pesquisa e Opinião Pública.
- Período: 19/05/2017 a 02/06/2017
- Entrevistados: 403

QUE TIPO DE USUARIO O SR* (A) SE ENCAIXA?

COMERCIAL	16,3%
RESIDENCIAL	76,0%
PÚBLICO	3,2%
INDUSTRIAL	4,5%
TOTAL	100,0%



Indicadores Gerenciais

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

(PARA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR* (A) MANTEVE ALGUM CONTATO COM A AGÊNCIA DE SINOP PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36, 411 = 445 CITADOES), COMO O SR* (A) AVALLIA A FACILIDADE DE ENTRAR EM CONTATO?

EXCELENTE	1,7%
BOM	43,5%
REGULAR	37,4%
RUIM	10,4%
PESSIMO	3,5%
NS/NR	3,5%
TOTAL	100,0%

Indicadores Gerenciais

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

(PARA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR* (A) MANTEVE ALGUM CONTATO COM A AGÊNCIA DE SINOP PARA ALGUM SERVIÇO OU PROVIDÊNCIA?" (36, 411 = 445 CITADOES), COMO O SR* (A) AVALLIA A RAPIDEZ NO ATENDIMENTO?

EXCELENTE	0,9%
BOM	32,8%
REGULAR	28,4%
RUIM	25,0%
PESSIMO	9,5%
NS/NR	3,4%
TOTAL	100,0%

Indicadores Gerenciais

3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ

PARA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR(A) JÁ BASTEVE ALGUM CONTATO COM A AGUAS DE SINOP PARA ALGUM SERVIÇO DE PROVIDÊNCIA?" (46, 7%) E 548 CITADOS)

COMO O SR(A) AVALIA A ATENÇÃO E EDUCAÇÃO DOS ATENDENTES DA AGUAS DE SINOP

EXCELENTE	0,9%
BOM	54,8%
REGULAR	27,8%
RUIM	9,6%
PESSIMO	3,5%
NS/HR	3,9%
TOTAL	100,0%

Indicadores Gerenciais

3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ

PARA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR(A) JÁ PRECISOU SOLICITAR SERVIÇOS OU FAZER RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO?" (40, 9%) E 145 CITADOS)

COMO O SR(A) AVALIA A SOLUÇÃO DADA PELA CONCESSIONÁRIA AGUAS DE SINOP QUANDO PRECISOU SOLICITAR SERVIÇOS OU FAZER RECLAMAÇÕES?

EXCELENTE	2,8%
BOM	26,2%
REGULAR	33,3%
RUIM	23,4%
PESSIMO	7,8%
NS/HR	6,4%
TOTAL	100,0%

Indicadores Gerenciais

3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ

PARA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR(A) JÁ BASTEVE ALGUM CONTATO COM A AGUAS DE SINOP PARA ALGUM SERVIÇO DE PROVIDÊNCIA?" (46, 7%) E 548 CITADOS)

COMO O SR(A) CLASSIFICA A ÁGUA OFERECIDA PELA AGUAS DE SINOP?

EXCELENTE	1,9%
BOA	55,0%
REGULAR	29,1%
RUIM	5,8%
PESSIMO	1,6%
NS/HR	6,7%
TOTAL	100,0%

Indicadores Gerenciais

3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ

PARA QUEM RESPONDEU SIM NA QUESTÃO "O SR(A) JÁ PRECISOU SOLICITAR SERVIÇOS OU FAZER RECLAMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO?" (40, 9%) E 145 CITADOS)

HA FALTA DE ÁGUA NA SUA CASA?


NÃO	88,2%
SIM	8,3%
NS/HR	3,5%
TOTAL	100,0%

Indicadores Gerenciais

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

COMO O SR^a (A) CONSIDERA OS VALORES COBRADOS PELA CONCESSIONÁRIA?

ELEVADOS	68,7%
NORMAIS	27,2%
BAIXOS	0,0%
NS/HR	4,2%
TOTAL	100,0%



Indicadores Gerenciais

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

DE UM MODO GERAL, COMO O SR^a (A) AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE SINOP?

EXCELENTE	2,2%
BOM	50,2%
REGULAR	28,8%
RUIM	9,9%
PESSIMO	6,4%
NS/HR	2,6%
TOTAL	100,0%



Indicadores Gerenciais

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

QUAL A SUA SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS DA ÁGUAS DE SINOP?

MELHORAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	61,5%
IMPLANTAR A REDE DE ESGOTO NA MINHA RUA	17,5%
MELHORAR O ATENDIMENTO	6,4%
TER MAIS OPÇÕES PARA O PAGAMENTO DA FATURA	2,5%
OFERECER ABASTECIMENTO 24 HORAS	2,2%
TER INFORMAÇÕES DA FATURA DE ÁGUA MAIS CLARAS PARA O USUÁRIO	1,9%
AMPLIAR O TRATAMENTO DE ESGOTO	1,3%
OUTRAS	1,0%
NS/HR	5,7%
TOTAL	100,0%



Considerações Finais

► Cumprimento das seguintes metas no Terceiro ano:

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

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

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário

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

Indicadores Gerenciais

IESAP - Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público
 IACS - Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços
 INCQ - Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços



RESOLUÇÃO AGER N. 002, DE 24 DE AGOSTO DE 2018.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento das metas de atendimento previstas no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato – Volume I, 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 Pública n. 002/2014 e Contrato de Concessão n. 096, de 19 de setembro de 2014 e demais disposições legais;

Considerando o Processo Regulatório nº 2018/02 de 05 de março de 2018, com intuito de apurar e validar o cumprimento dos Marcos Executivos: Indicadores de Metas Qualitativas, aplicados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ, previstos no 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 Administrativo nº 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 previsto no Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I - definidas como: Indicadores de Metas Qualitativas, aplicados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCCQ, com ressalva quanto ao Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC; para o terceiro ano do contrato de concessão, exercício 2017, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER nº 001 de 19 de março de 2018.

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

SINOP – MT, 24 DE AGOSTO DE 2018.



JAIME LUIZ DALASTRA
Diretor Presidente – AGER



Tribunal de Contas
Mato Grosso

INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Diário Oficial de Contas

Tribunal de Contas de Mato Grosso



Ano 7 Nº 1429

Divulgação terça-feira, 28 de agosto de 2018

- Página 16

Publicação quarta-feira, 29 de agosto de 2018

bom direito

Desse modo, e em sede de cognição sumária, não verifico a fumaça do

Quanto ao *periculum in mora*, o doutrinador José Roberto dos Santos Bedaque elucida que o risco de dano irreparável e de difícil reparação [...] tem finalidade preventiva, de evitar risco de dano. Não se trata, pois, de modalidade de tutela de urgência com caráter puramente aceleratório, cuja adoção leva em conta a natureza da relação material litigiosa. [BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Tutela cautelar e tutela antecipada*. tutelas sumárias e de urgência (tentativa de sistematização) 4. ed. São Paulo: Ed. Malheiros, 2005.]

No mesmo sentido, Germano Schwartz e Ricardo Jacobsen Gloeckner esclarecem que: "O *periculum in mora* é o receio de que a demora no provimento jurisdicional possa trazer uma conformação inútil, mesmo em caso de vitória, em vista de uma consumada ou consumável lesão." [SCHWARTZ, Germano A.; GLOECKNER, Ricardo Jacobsen. *A tutela antecipada no direito à saúde*. Aplicabilidade da teoria sistêmica (de acordo com a Lei 10.444/02). Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2003.]

Em consonância com o ensinamento dos citados doutrinadores, trago trecho do Voto do Ministro Valmir Campelo, do Tribunal de Contas da União, adotado no Acórdão 91/2013-TCU, nestes termos:

[...] o *periculum in mora* significa o fundado temor de que enquanto se aguarda a tutela definitiva, venham a ocorrer fatos que prejudiquem a apreciação da ação principal ou frustrem sua execução. Segundo Lopes da Costa, em sua obra intitulada "Medidas Preventivas", o dano deve ser provável, não basta a possibilidade, a eventualidade. Possível é tudo na contingência das coisas criadas, sujeitas a interferência das forças naturais e da vontade dos homens. O possível abrange até mesmo o que raramente acontece. Dentro dele cabem as mais abstratas e longínquas hipóteses. A probabilidade é o que, de regra, se consegue alcançar na previsão. Já não é um estado de consciência, vago, indeciso, entre afirmar e negar, indiferentemente. Já caminha na direção da certeza. Já para ela propende, apoiado nas regras de experiência comum ou de experiência técnica.

No que tange ao *periculum in mora*, compulsando os autos, averiguo que a eventual declaração de nulidade do aludido procedimento licitatório, após a análise do mérito da fundamentação apresentada pela Representante, certamente, repercutirá sobre todos os atos originados no certame, tal como a própria adjudicação, homologação e subsequentes contratações porventura celebradas junto à Secretaria de Infraestrutura e Logística do Estado de Mato Grosso (SINFRA/MT).

Por esse motivo, não vislumbro prejuízo oriundo do indeferimento da Medida Cautelar pleiteada, tampouco o agravamento ou a afronta do interesse público na concessão da tutela em momento subsequente ao exame da manifestação do órgão fiscalizado e da Unidade Instrutiva especializada deste Tribunal, sobretudo, porque o posterior deferimento de tal pedido terá efeito "ex tunc", refletindo diretamente nas fases pretéritas da licitação em curso.

A fim de substanciar minha linha de raciocínio, vejamos a orientação do Superior Tribunal de Justiça:

MS. LICITAÇÃO. ANULAÇÃO. OBJETO. PERDA.

A Turma entendeu que a interposição do mandamus para atacar ilegalidades que viciam o edital de licitação e os atos dele decorrentes passíveis de anulação significa que a adjudicação e a posterior celebração de contrato também o são, descabendo, pois, a alegada perda de objeto (art. 49, § 2º, da Lei n. 8.666/1993). (REsp 1.059.501-MG, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 18/8/2009, Segunda Turma)

Além disso, entendo que a suspensão da Licitação, ocasionaria um *periculum in mora inverso*, pois delongaria a atual situação de contratos de concessão sem a devida licitação, a qual, inclusive, foi objeto de análise no processo de Levantamento 48.892-5/2017, em que foi determinado à atual gestão da SINFRA que regularize, em definitivo, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a situação da execução do serviço de transporte intermunicipal em Mato Grosso, de maneira que todas as concessões do serviço estejam formalizadas em contratos administrativos precedidos de regular licitação, sob as cláusulas exigidas pela Lei Federal 8.987/1995, nos termos do art. 175, caput, da Constituição Federal.

O *periculum in mora inverso* tem sua previsão legal no artigo 300, §3º do Código Processo Civil, aplicado com apoio no artigo 144 do RITCE/MT, que dispõe, quanto à tutela de urgência de natureza antecipada, que esta não será concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

Como pode-se observar da jurisprudência tanto do Tribunal de Contas da União quanto do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, este instituto tem sido aplicado como fundamento de indeferimento de medida cautelar, como demonstram os trechos transcritos abaixo:

Deve-se ser ressaltado que relativamente aos achados de auditoria em que foi apontada a existência de débito (achados 3, 4, 5), não obstante a possibilidade de se sugerir medida cautelar suspendendo os pagamentos e descontando valores pagos indevidamente, **deixa-se de propor tal medida acatutelatória, tendo em vista a possibilidade de dano irreparável a parte contrária, ou seja, quando da concessão da medida liminar poder originar o denominado *periculum in mora inverso*, ou seja o dano resultante da concessão da medida for superior ao que deseja evitar** (TCU, Acórdão 596/2018, Relator: Bruno Dantas, J. 23/03/2018) (grifo nosso)

[...] Vale lembrar que a Medida Cautelar obtida pela representante nos autos do Processo 0172.052.53.2016.4.02.5101, que corre na 10ª Vara Federal do Rio de Janeiro, foi revogada (Peça 74, pp 21 a 23) e que a licitação ainda não teve as propostas abertas, sendo que o contrato vigente expira em setembro deste ano. **A finalização do pregão, com a consequente contratação da vencedora, poderá, portanto, evitar prorrogação emergencial do acordo atual**

28 Desse modo, seguindo os pareceres, e para afastar o risco do *periculum in mora inverso*, entendo adequada a revogação da Medida Cautelar, adotada em 20/12/2016, que suspendeu os procedimentos referentes ao Pregão Presencial Internacional CMB 01D/2016 (TCU, Acórdão 1667/2017, Relator: Aroldo Cedraz, J. 2/09/2017) (grifo nosso)

No que se refere ao pedido de medida cautelar, entendo prudente apreciá-lo após a manifestação da autoridade denunciada, sobretudo porque eventual modificação na forma com vem sendo efetuada a remuneração dos médicos do Município de Soriso poderá ocasionar a **descontinuidade de serviço público, cuja natureza essencial se mostra evidente (*periculum in mora inverso*)** (TC/MT, Julgamento Singular 318/UCU/2016, Relator José Carlos Novelli, j. 4/5/2016) (grifo nosso)

Por fim, consta no informativo 473 do Supremo Tribunal Federal menção à referida expressão:

Fabricante de Cigarros: Decreto-lei 1.593 /77 e Cancelamento de Registro Especial - 1

O Tribunal, por maioria, indeferiu medida cautelar em ação cautelar proposta contra a União por empresa fabricante de cigarros, na qual visava à atribuição de efeito suspensivo a recurso extraordinário por ela interposto em face de acórdão proferido pelo TRF da 2ª Região que, ao dar provimento à apelação da União, declarou a constitucionalidade do art. 2º, II, do Decreto-lei 1.593/77, com a redação dada pela Lei 9.822/99, que autoriza a Secretaria da Receita Federal a cancelar, a qualquer tempo, o registro especial para o exercício, por empresa do setor tabagista, de atividade de fabricação e comercialização de produtos do tabaco, ante o descumprimento de obrigação tributária. Tendo em conta a singularidade factual e normativa do caso, entendeu-se fazer razoabilidade jurídica ao pedido, salientando-se que poderia haver *periculum in mora inverso*, consistente na exposição dos consumidores, da sociedade em geral e, em particular, da condição objetiva da livre concorrência, ao risco da continuidade do funcionamento de empresa para tanto inabilitada. (AC 1657 MC/RJ, rel. orig. Min. Joaquim Barbosa, rel. p/o acórdão Min. Cezar Peluso, 27.6.2007).

Posto isso, INDEFIRO, por ora, o pedido de suspensão cautelar da Concorrência Pública 01/2017 instaurada pela Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística (SINFRA/MT), determinando o encaminhamento dos autos à Secretaria de Controle Externo de Contratações Públicas, para análise e manifestação.

NOTIFIQUE-SE, quanto ao teor desta decisão, a empresa AZUL TRANSPORTE RODOVIARIOS LTDA, bem como o Senhor Wancley Antunes Gonçalves, Representante Sócio-Administrador da pessoa jurídica.

PUBLIQUE-SE.

FISCALIZADOS

AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

RESOLUÇÃO AGER N. 002, DE 24 DE AGOSTO DE 2018.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento das metas de atendimento previstas no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato – Volume I, 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



Tribunal de Contas
Mato Grosso

INSTRUMENTO DE CIDADANIA

Diário Oficial de Contas

Tribunal de Contas de Mato Grosso



Ano 7 Nº 1429

Divulgação terça-feira, 28 de agosto de 2018

– Página 17

Publicação quarta-feira, 29 de agosto de 2018

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 Pública n. 002/2014 e Contrato de Concessão n. 096, de 19 de setembro de 2014 e demais disposições legais.

Considerando o Processo Regulatório nº 2018/02 de 05 de março de 2018, com intuito de apurar e validar o cumprimento dos Marcos Executivos, Indicadores de Metas Qualitativas, aplicados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços - INCO, previstos no 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 Administrativo nº 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 previsto no Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato - volume I - definidas como indicadores de Metas Qualitativas, aplicados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços - INCO, com ressalva quanto ao Índice de Obstrução de Redes Coletoras - IORC, para o terceiro ano do contrato de concessão, exercício 2017, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER nº 001 de 19 de março de 2016.

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

SINOP – MT, 24 DE AGOSTO DE 2018.

JAIME LUIZ DALASTRA
Diretor Presidente – AGER

CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ

ATO

ATO Nº 011/2018

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ, COM FUNDAMENTO NO QUE DISPÕE O ARTIGO ART. 21, II, DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE CUIABÁ.

RESOLVE:

CONCEDER AO VEREADOR ELIZEU NASCIMENTO, LICENÇA NO PERÍODO DE 24 DE AGOSTO DE 2018 A 23 DE SETEMBRO DE 2018, SEM REMUNERAÇÃO, PARA TRATAR DE INTERESSES PARTICULARES, CONFORME APROVAÇÃO EM PLENÁRIO DE REQUERIMENTO A PEDIDO DO VEREADOR.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.

CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
EM 21 DE AGOSTO DE 2018.

VEREADOR JUSTINO MALHEIROS - PV
PRESIDENTE

VER. RENIVALDO NASCIMENTO - PSDB
1º Vice-Presidente

VER. DIEGO GUIMARÃES - PP
2º Vice-Presidente

VER. DILEMÁRIO ALENCAR - PROS
1º Secretário

VER. MARCELO BUSSIKI - PSB
2º Secretário

PORTARIAS

PORTARIA Nº. 221/2018

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ, USANDO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS PELO REGIMENTO INTERNO.

RESOLVE:

Conceder ao servidor Odenilton Junior Ferreira dos Santos, Técnico Legislativo, 30 (trinta) dias de férias, referente ao período aquisitivo 2017/2018, a partir de 02/08/2018.

REGISTRADA, PUBLICADA, CUMPRA-SE
GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE CUIABÁ
EM CUIABÁ – MT, 24 DE AGOSTO DE 2018.

VEREADOR JUSTINO MALHEIROS NETO – PV
PRESIDENTE

PORTARIA Nº. 222/2018

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ, USANDO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS PELO REGIMENTO INTERNO.

RESOLVE:

Conceder ao servidor Danilo Ramos de Monlevade, Analista Legislativo, 15 (quinze) dias de férias, referente ao período aquisitivo 2016/2017, a partir de 31/08/2018.

REGISTRADA, PUBLICADA, CUMPRA-SE
GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE CUIABÁ
EM CUIABÁ – MT, 24 DE AGOSTO DE 2018.

VEREADOR JUSTINO MALHEIROS NETO – PV
PRESIDENTE

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

TERMO DE COMPROMISSO E POSSE

No dia 24 de agosto de dois mil e dezoito (24/08/2018) compareceu na Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá, o Senhor Paulo Vieira de Melo - 3º suplente do DC - Democracia Cristã, para assumir o cargo de Vereador, tendo em vista a licença do Vereador titular Elizeu Nascimento para tratar de interesses particulares por 31 (trinta e um dias), como determina o Art. 22 da Lei Orgânica do Município e a desistências do 1º e 2º suplentes, Senhores Clebinho Borges e Juca Neto, respectivamente. O Presidente no uso da palavra saudou os presentes e convidou o empossado a se aproximar e fazer a entrega do seu Diploma e sua Declaração de Bens ao Primeiro Secretário, após análise dos documentos pelo 1º Secretário, o Presidente solicitou ao empossado que se posicionasse para o Juramento, ato contínuo, declarou Empossado como Vereador de Cuiabá, o Senhor Paulo Vieira de Melo. Ao final foi concedida a palavra ao Vereador recém empossado para seu discurso. O Presidente pediu para que o 1º Secretário fizesse a leitura do Termo de Compromisso e Posse. Para constar ficou lavrada a presente Ata em três vias assinadas pelo Empossado, pelo Presidente e pelo Primeiro Secretário.

Cuiabá-MT, 24 de agosto de 2018.

VEREADOR PAULO VIEIRA DE MELO
EMPOSSADO

VEREADOR JUSTINO MALHEIROS
PRESIDENTE

VEREADOR DILEMÁRIO ALENCAR
1º SECRETÁRIO

CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE

PORTARIA

Portaria nº 043/2018

“Concede Férias a Contadora da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte e dá outras providências”.

O Senhor Pedro Alessandro Alves do Nascimento, Presidente da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

Art. 1º - Ficam concedidas férias à Servidora Francieli Baldin Roveda, nomeada pela Portaria nº 004/2015 ao cargo efetivo de Contadora da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT.

Art. 2º - As Férias ora concedidas, referem-se ao período aquisitivo do Exercício de 2017/2018, sendo que 20 (vinte) dias serão gozados, de 13 de setembro de 2018 a 02 de outubro de 2018, e 10 (dez) dias serão convertidos em Abono Pecuniário, referente ao período de 03/09/2018 a 13/09/2018, conforme Legislação.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT, 27 de agosto de 2018.



PROTOCOLO - SEC. ADM	
Nº Protocolo:	12979/2018
DATA	31/08/18 Horário: 09:48
Nº do Processo:	
Assinatura: <u>Arilany Trindade Santos</u>	

OFICIO Nº 122/AGER/2018

Sinop-MT, 30 de agosto de 2018.

À
Prefeitura Municipal de Sinop
Exm^a. Sr^a. ROSANA MARTINELLI
M. D. Prefeita Municipal

Assunto: Encaminhamento do Processo Regulatório AGER nº 02/2018, referente à Certificação dos Marcos Executivos do Contrato de Concessão 096/2014 .

Excelentíssima senhora,

Em tempo de cumprimentar-vos cordialmente, viemos por intermédio deste, apresentar cópia da documentação pertinente ao Processo Regulatório AGER nº 02/2018, que tem como objetivo a apuração e validação dos Marcos do Plano Executivo estabelecidos no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato de Concessão nº 096/2014 dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, referente ao Ano de 2017.

O referido processo foi apresentado em reunião ao Conselho Consultivo da AGER no dia 23 de Agosto, conforme demonstrado na ata de reunião e na apresentação em slides. Em seguida, foi emitida a Resolução AGER nº 002/2018, a qual certifica a concessionária Águas de Sinop S.A. quanto ao cumprimento das metas previstas no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato de Concessão nº 096/2014, publicada no Diário Oficial de Contas do Tribunal de Contas de Mato Grosso no dia 29 de Agosto de 2018.

Certos de termos dado o devido conhecimento, despedimo-nos renovando votos de estima e consideração.


JAIME LUIZ DALASTRA
Diretor Presidente – AGER



PROCOLO
RECEBI EM 03/09/2018
maria july de oliveira
Águas de Sinop

OFICIO Nº 0124/AGER/2018

Sinop-MT, 31 de agosto de 2018

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

Assunto: Encaminhamento do Processo Regulatório AGER nº 02/2018, referente à Certificação dos Marcos Executivos do Contrato de Concessão 096/2014 .

Excelentíssimo senhor,

Em tempo de cumprimentar-vos cordialmente, viemos por intermédio deste, apresentar cópia da documentação pertinente ao Processo Regulatório AGER nº 02/2018, que tem como objetivo a apuração e validação dos Marcos do Plano Executivo estabelecidos no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato de Concessão nº 096/2014 dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, referente ao Ano de 2017.

O referido processo foi apresentado em reunião ao Conselho Consultivo da AGER no dia 23 de Agosto, conforme demonstrado na ata de reunião e na apresentação em slides. Em seguida, foi emitida a Resolução AGER nº 002/2018, a qual certifica a concessionária Águas de Sinop S.A. quanto ao cumprimento das metas previstas no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato de Concessão nº 096/2014, publicada no Diário Oficial de Contas do Tribunal de Contas de Mato Grosso no dia 29 de Agosto de 2018.

Certos de termos dado o devido conhecimento, despedimo-nos renovando votos de estima e consideração.

JAIME LUIZ DALASTRA
Diretor Presidente – AGER



$$I6 = \frac{(\text{número de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} \times 100)}{(\text{número total de restabelecimentos no mês})}$$

$$I6 = \frac{17.803 \times 100}{18.422} = 96,64\%$$

Portanto o valor atribuído ao Fator 6, de acordo com a tabela a seguir, é igual a 1 (um).

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Maior que 95%	1,0
Entre 80% a 95%	0,5
Menor que 80%	0,0

Calculados todos os fatores, substituiremos os valores encontrados na fórmula abaixo para encontrarmos o valor do IACS.

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

$$IACS = (5 \times 1) + (1 \times 0) + (1 \times 1) + (1 \times 1) + (1 \times 1) + (1 \times 1)$$

$$IACS = 9$$

Esse valor pode ser classificado, de acordo com a Resolução AGER n. 001/2018, como **SATISFATÓRIO**, cumprindo a meta estabelecida para o ano de 2017. O quadro abaixo demonstra o desempenho da concessionária nos primeiros três anos da prestação dos serviços.

Ano	Meta	IACS alcançado
Ano 1	-	Inadequado
Ano 2	Regular	Satisfatório
Ano 3	Regular	Satisfatório

8. 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 à obtenção de um padrão de comportamento e tratamento para todos os usuários indistintamente, de forma a não ocorrer qualquer tipo de diferenciação.

A concessionária 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 análise deverá abranger uma amostra de todos os usuários constantes do cadastro comercial da operadora distribuídos representativamente em todas as categorias, quais sejam: residencial, comercial, público e industrial.

Assim para o atendimento desse marco regulatório, foi realizada uma pesquisa de opinião pela empresa independente Mark Instituto de Pesquisa e Opinião Pública, apresentada em anexo no Relatório de Indicadores Operacionais. Foram ouvidos 403 usuários, entre os meses de maio e junho de 2017, difundidos entre as diversas categorias.

Os resultados obtidos através da pesquisa de opinião são importantes para avaliar anualmente a evolução dos serviços prestados quanto à satisfação dos seus usuários. Assim, identificou-se que, de um modo geral, mais de 80% da população avaliou o serviços prestados pela concessionária Águas de Sinop como “Regular”, “Bom” ou “Excelente”.

Alguns outros aspectos que foram bem avaliados são: atenção e educação dos atendentes, rapidez no atendimento, facilidade de entrar em contato com a concessionária e qualidade da água ofertada.



Quase 90% por cento dos usuários responderam que não falta água em sua residência, dos quais mais da metade informou que em até 8 horas o abastecimento é normalizado.

Ainda observa-se que a maioria da população (68,7%) considera os valores cobrados pela concessionária elevados (aproximadamente 10% a mais que no último período avaliado).

É importante destacar que quase a totalidade dos entrevistados (90,8%) tem consciência acerca da importância dos serviços de abastecimento de água tratada, coleta e tratamento do esgoto, disponibilizados pela concessionária, que levam à melhoria da qualidade de vida da população, sobretudo à redução da mortalidade infantil, melhorias na educação, na valorização dos imóveis e preservação do meio ambiente.

Dentre as principais sugestões de melhoria para os serviços prestados pela empresa Águas de Sinop, apontadas pelos ouvintes, estão: melhorar a qualidade dos serviços e ampliar a cobertura da rede de esgoto.

Portanto, considera-se de extrema importância verificar a percepção da população do Município de Sinop quanto à qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que são ofertados, a fim de identificar os pontos que devem ser melhorados e buscar atingir cada vez mais a satisfação dos usuários, sem perder de vista o equilíbrio econômico financeiro do contrato.

9. Considerações Finais

Da análise do processo de certificação dos marcos executivos previstos na cláusula oitava do Contrato de Concessão nº 096/2014, referentes ao Ano 3 (2017) da concessão, conforme definido no Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, constatou-se que a Concessionária Águas de Sinop cumpriu as seguintes metas:

1. Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água:
 - a. Índice de Qualidade da Água - IQA;
 - b. Índice de Continuidade do Abastecimento de Água - ICA;
 - c. Índice de Perdas de Águas no Sistema de Distribuição - IPD;
 - d. Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água - ICSA;
2. Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário:
 - a. Índice de Qualidade do Efluente - IQE;
 - b. Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD;
 - c. Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário – ICSE;
3. Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP;
4. Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS;
5. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ.

Quanto ao Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, que compõe os Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário, analisando de maneira global para todo o sistema de esgotamento sanitário, não se atingiu a meta estabelecida. A concessionária apresentou justificativa devidamente fundamentada e reafirmou suas ações para a melhoria dos serviços de operação e manutenção das redes em todo o município

De modo geral, os resultados apresentados demonstram o comprometimento da Concessionária Águas de Sinop para a melhoria dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, buscando ofertar à população um serviço adequado, o qual satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



Por todo exposto recomenda-se:

- I. Submissão ao Conselho Consultivo a fim de dar conhecimento acerca das constatações apresentadas nesse relatório técnico, seguida da emissão de resolução específica da AGER que certifique o cumprimento das metas de atendimento: Indicadores de Metas Qualitativas para os Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços - IACS e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ, com ressalva quanto ao Índice de Obstrução de Redes Coletoras - IORC; Marcos do Plano Executivo estabelecidos na cláusula oitava do Contrato de Concessão 096/2014, para o Ano 3 (2017), nas condições estabelecidas na Resolução AGER n. 001/2018.

É a indicação, que submeto a juízo superior.

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

Amanda Aparecida B. B. Rojas

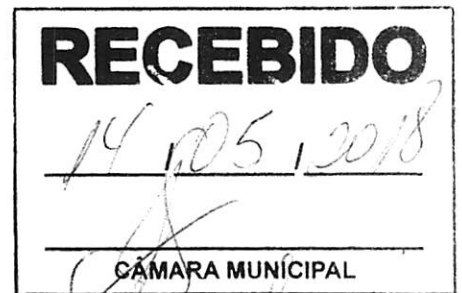
Amanda Aparecida B B Rojas
Gestora de Regulação e Fiscalização – AGER/Sinop



CONVOCAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop, conforme o Decreto 122/2015 e suas alterações, 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 os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, regulados e fiscalizados pela AGER Sinop.

Data: 17 de maio de 2018 (quinta-feira)
Horário: 10:00 horas
Local: AGER – Sinop
Endereço: Avenida das Figueiras, 1446



Via de Protocolo

PROTOCOLO

RECEBI EM 14/05/2018

Mara Paes de Oliveira
Aguas de Sinop

Silvana Nardoni
Silvana Nardoni
Coordenadora Técnica Operacional
JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente – AGER



ÁGUAS DE SINOP S.A

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190

Sinop - MT, 14 de maio de 2018.

Carta ASI 210 /2018.

Ilmo. Sr. Diretor Presidente

José Almiro Müller

Diretor Presidente

AGER - Agência Reguladora de Sinop

Av. das Figueiras, nº 1446 – Setor Comercial

Sinop – MT

**Ref.: Carta ASI 210 /2018 em Resposta a Convocação do Conselho Consultivo -
Assunto: Apresentação da certificação dos marcos contratuais.**

Prezado Senhor,

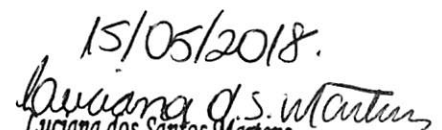
ÁGUAS DE SINOP S.A., pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 20.930.953/0001-66, com sede administrativa na Avenida das Nogueiras, nº 800, Centro, Município de Sinop, Estado de Mato Grosso, CEP 78550-000, vem respeitosamente, por meio deste, responder à convocação confirmando presença ao Conselho Consultivo para a apresentação da Certificação dos Marcos Contratuais referente ao Contrato de Concessão 096/2014.

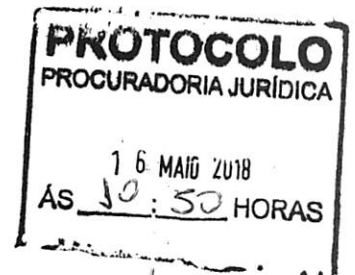
Sendo só o que se apresenta para o momento, subscrevemos reiterando votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


Flávio Venceslau

Supervisor da Águas de Sinop

15/05/2018.

Luciana dos Santos Martens
Ouvidora
AGER - Sinop



OFICIO Nº 69/AGER/2018

Sinop-MT, 16 de Maio de 2018

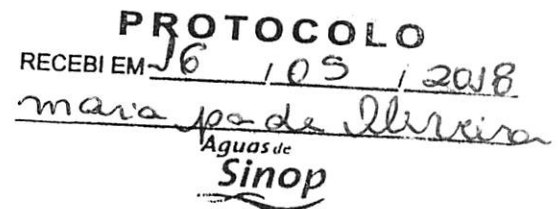
Aos Membros do Conselho Consultivo da AGER
Marcel Natari Vieira – Representante do Poder Executivo
Gilmar Flores – Representante do Poder Legislativo
Lineu Machado Silva Junior – Representante das Entidades Reguladas
Francisco Antônio de Brito – Representante da União de Bairros de Sinop – USAMB.

Assunto: Cancelamento da Reunião do Conselho Consultivo do dia 17/05/2018.

Prezados Senhores,

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop vem, através deste, informar que não será possível realizar a Reunião do Conselho Consultivo, convocada para o dia 17 de maio de 2018 (quinta-feira).

Comunicamos ainda que, em momento oportuno, a reunião será remarcada e comunicada a todos os membros.



Via de protocolo

JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente – AGER

Silmara Nardoni
Diretora Técnica Operacional
AGER Sinop

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



CONVOCAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop, conforme o Decreto 183/2018, 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 os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, regulados e fiscalizados pela AGER Sinop.

Data: 23 de agosto de 2018 (quinta-feira)

Horário: 10:00 horas

Local: AGER – Sinop

Endereço: Avenida das Figueiras, 1446

21/08/2018


Recebido
21/08/18



JAIME LUIZ DALÁSTRA
Diretor Presidente – AGER

RES: Convocação do Conselho Consultivo - AGER

Julio de Oliveira Moreira <julio.moreira@nascentesdoxingu.com.br>

seg 20/08/2018 14:55

Para: AGER SINOP <agersinop@hotmail.com>;

Amanda, bom dia.

Acuso o recebimento recebimento

Att;

Julio de Oliveira Moreira

De: AGER SINOP <agersinop@hotmail.com>

Enviada em: segunda-feira, 20 de agosto de 2018 10:51

Para: Julio de Oliveira Moreira <julio.moreira@nascentesdoxingu.com.br>

Assunto: Convocação do Conselho Consultivo - AGER



Prezado Senhor Júlio de Oliveira,

A AGER, vem por meio deste, CONVOCAR os membros do Conselho Consultivo para apresentação da **Certificação dos Marcos Contratuais** referente ao Contrato de Concessão 096/2014, proposta para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme documentos em anexo.

Data: 23 de agosto de 2018 (quinta-feira)

Horário: 10:00 horas

Local: AGER – Sinop

Endereço: Avenida das Figueiras, 1446

Solicitamos que confirme o recebimento deste e-mail.



Att., Amanda Rojas

Enviado do Outlook



Conselho Consultivo
Ata de Sessão – Reunião Ordinária

PAUTA:

- I - Apresentação dos Marcos Executivos Contratuais;
- II - Comunicação dos Convênios de Cooperação

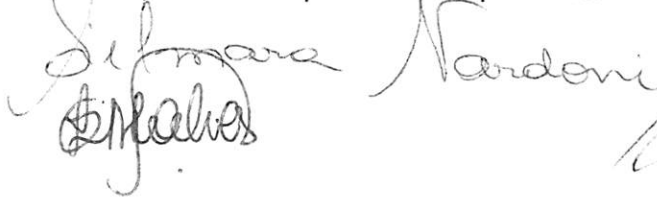
Ao dia 23 de agosto de 2018, às 10 horas, o Conselho Consultivo da AGER – Sinop reuniu-se em sessão ordinária, estando presentes: Jaime Luiz Dalastra (Diretor Presidente da AGER – Sinop), Silmara Nardoni (Diretora Técnica Operacional-AGER), Amanda Rojas (Gestora de Regulação e Fiscalização-AGER), Dra. Simone M. Alves Carvalho (representante do Poder Legislativo), Francisco Brito (representante da União Associação dos Bairros), Fernando Lima (representante da entidade regulada) e Flávio Venceslau, acompanhando o representante da entidade regulada, Águas de Sinop.

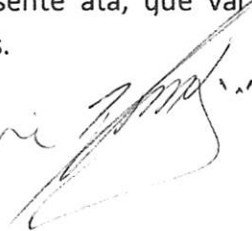
A reunião teve como objetivo apresentar ao Conselho Consultivo, o resultado das aferições produzido pela certificação dos marcos executivos contratuais estabelecidos no Contrato de Concessão nº 096/2014, que tem como objeto a concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário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

Foi exposto pela Gestora de Regulação e Fiscalização o Processo Regulatório AGER nº 2018/01 autuado a fim de verificar cumprimento das metas estabelecidas no contrato pela prestadora, desenvolvido com base na metodologia definida previamente em Resoluções própria da AGER - Sinop.

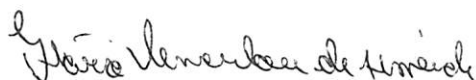
Também foi abordado pela Diretora Técnica Operacional os novos Convênios de Cooperação firmados entre a AGER – Sinop e os Municípios de União do Sul, Guarantã do Norte, Carlinda e Matupá, a fim de estabelecer a regulação dos serviços públicos de saneamento básico por esta Agência Reguladora.

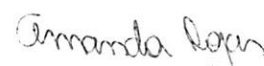
O Diretor Presidente Jaime encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos. Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que vai por mim assinada, Silmara Nardoni, bem como pelos demais presentes.


Silmara Nardoni






Flávio Venceslau


Amanda Rojas





LISTA DE PRESENÇA

Pauta: Apresentar resultado das aferições produzido pela certificação dos marcos executivos contratuais estabelecidos no Contrato de Concessão nº 096/2014, que tem como objeto a concessão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Sinop.

Data: 23/08/2018 – CONSELHO CONSULTIVO

Local: AGER

Horário: 10:00

NOME	FUNÇÃO/SETOR	TELEFONE	E-MAIL
Dulmara Nardoni	Diretora Técnica Operacional	99207-5517	sdmaria456@hotmail.com
Simone M. Alves Carvalho	chefe de setor RH Câmara Municipal	99609.2206	simone.marcoscarvalho@outlook.com
FLAVIO JESSESCAU	AGUAS SINOP	99644-8848	FLAVIO_ALMEIDA@NASCENTESXINGO.COM
FERNANDO LIMA	ÁGUAS DE SINOP	99904-6736	FERNANDO LIMA@NASCENTESXINGO.COM
Amanda Rogeu	Gestora Regulação	(67) 999534615	bisnotoamanda@gmail.com
JANINE DALASTRA	AGER	99717-4060	JANINEDALASTRA@HOTMAIL.COM
Francisco Antonio de Brito	presidente	99629545	franciscoantonio@HOTMAIL.COM



Certificação dos Marcos Executivos

Contrato de Concessão nº 096/2014

Objetivos



- Apresentar os resultados do acompanhamento da prestação dos serviços no terceiro ano da concessão;
- Evolução da prestação dos serviços;
- Verificar o atendimento dos requisitos e metas estabelecidos no Anexo XV do Edital - Termo de Referência para Execução do Contrato;
- Emissão de certificação quanto ao cumprimento dos Marcos Executivos Contratuais.



Metodologia

Instrumentos legais e contratuais

- 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. Lei Complementar n. 098/13, que Institui a Política Municipal de Saneamento Básico;
- IV. Lei n. 2.036/14 - que cria a AGER - Sinop/MT;
- V. Plano Municipal de Saneamento Básico representado pelo Decreto n. 264/13;
- VI. Edital de Licitação - Concorrência Pública n. 002/14;
- VII. Contrato de Concessão 096/14.
- VIII. Resolução da AGER n. 001/2018, que estabelece a metodologia para aferição dos indicadores.

Documentação comprobatória

- I. Relatório de Indicadores Operacionais com referência ao Período de outubro/2016 e setembro/2017;
- II. Nota Técnica de 14 de dezembro de 2017.
- III. Visitas técnicas realizadas pela AGER.

Instrumentos de Avaliação e Controle



Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

- TQA - 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

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário

- IQE - Índice de Qualidade do Efluente
- IORO - Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares
- ICSE - Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário
- IORC - Índice de Obstrução de Redes Coletoras

Indicadores Gerenciais

- IESAP - Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público
- IACS - Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços
- INCO - Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

1. Índice de Qualidade da Água - IQA:

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

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	> 99,00%	99,07%
Ano 2	2016	> 99,00%	99,62%
Ano 3	2017	> 99,00%	99,67%

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

2. Índice de Continuidade do Abastecimento - ICA

$$ICA = \frac{\text{Número de reclamações de falta de água justificadas} \times 1000}{\text{Número de ligações de água}}$$

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	< 5	1,01
Ano 2	2016	< 5	1,89
Ano 3	2017	< 4	2,91

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

3. Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição - IPD

$$IPD = \frac{(\text{Volume de água líquido produzido} - \text{volume de água fornecido}) \times 100}{\text{Volume de água líquido produzido}}$$

Ano do contrato	Ano	Meta	IPD
Ano 1	2015	55,00%	57,15%
Ano 2	2016	50,00%	43,79%
Ano 3	2017	50,00%	40,13%

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

4. Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água - ICSA

$$ICSA = \frac{\text{N. de habitantes da área de concessão atendidos pelos serviços de água} \times 100}{\text{Número total de habitantes da área de concessão}}$$

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	100%	100%
Ano 2	2016	100%	100%
Ano 3	2017	100%	100%

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário



1. Índice Qualidade do Efluente - IQE

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

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 3	2017	> 80%	100%

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário



2. Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares - IORD

$$IORD = \frac{\text{Número de desobstruções de ramais domiciliares}}{\text{Número de Imóveis ligados à rede}} \times 10.000$$

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 3	2017	< 35	11,32

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário



3. Índice de Obstrução de Redes Coletoras - IORC

$$IORC = \frac{\text{Número de desobstruções de redes coletoras}}{\text{Extensão das redes em km}} \times 1.000$$

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 3	2017	< 350	518,09

Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário



4. Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário - ICSE

$$ICSE = \frac{\text{n.de habitantes atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário} \times 100}{\text{número total de habitantes da área de concessão}}$$

Ano do contrato	Ano	Meta	Valor atingido
Ano 1	2015	9%	9,8%
Ano 2	2016	20%	23,2%
Ano 3	2017	30%	30,81%

Indicadores Gerenciais



1. Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP

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

- **Fator 1:**

$$I1 = \frac{(\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100)}{(\text{Quantidade total de serviços realizados})}$$
- **Fator 2:**

$$I2 = \frac{(\text{Quantidade de serviços realizados na data prometida} \times 100)}{(\text{Quantidade total de serviços solicitados})}$$

Indicadores Gerenciais



1. Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP

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

- **Fator 3:**
 - a) Atendimento em escritório da prestadora;
 - b) Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário prefenda, durante 24 horas, todos os dias do ano;
 - c) Atendimento personalizado domiciliar
 - d) Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Indicadores Gerenciais



1. Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP

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

- **Fator 4:**
 - a) Distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
 - b) Distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
 - c) Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
 - d) Facilidade de identificação;
 - e) Conservação e limpeza;
 - f) Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
 - g) Número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
 - h) Período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
 - i) Período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 0800 menor ou igual a 3 minutos.

Indicadores Gerenciais



1. Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP

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

- **Fator 5:**
 - a) Separação dos ambientes de espera e atendimento;
 - b) Disponibilidade de banheiros;
 - c) Disponibilidade de bebedouros de água;
 - d) Iluminação e acústica do local de atendimento;
 - e) Existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
 - f) Preparo dos profissionais de atendimento;
 - g) Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.



OFICIO Nº 51/AGER/2019

Sinop-MT, 01 de abril de 2019.

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

Prezado Senhor,

Em análise das informações prestadas no Relatório de Indicadores Operacionais referente ao período de Outubro/2016 a Setembro/2017, no item 3.1.4, acerca do número de economias residências ativas de esgoto, foi constatado que há divergência de valores em relação ao informado no Relatório de Faturamento referente ao mês de Setembro/2017, conforme apresentado a seguir:

3.1.4. Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário

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

Onde:

Número de habitantes da área de concessão atendidos: 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:

$$N. de hab. da área de concessão atendidos = 10.517 * 3,30 = 34.884$$

Fonte: Relatório de Indicadores Operacionais referente a Outubro/2016 a Setembro/2017.

Recebi em
03/04/2019
[Assinatura]
048/194 11-313-B

RELATÓRIO DE FATURAMENTO

Empresa
ÁGUAS DE SINOP

Setor Comercial

1. RECEITAS DIRETAS TOTAIS

1.1 RECEITAS DIRETAS - ÁGUA

RUBRICA	CATEGORIA	ECONOMIAS	VOLUME	VALOR
VALOR ÁGUA	COMERCIAL	3.992	62.769,00 m ³	R\$ 1.211,00
	INDUSTRIAL	310	9.064,00 m ³	R\$ 1.812,80
	PUBLICA	395	13.064,00 m ³	R\$ 2.612,80
	RESIDENCIAL	44.828	722.221,00 m ³	R\$ 1.444.442,00
TOTAL RECEITAS DIRETAS ÁGUA >>		49.619	804.286,00 m ³	R\$ 1.695.100,00

1.2 RECEITAS DIRETAS - ESGOTO

RUBRICA	CATEGORIA	ECONOMIAS	VOLUME	VALOR
VALOR ESGOTO	COMERCIAL	395	9.104,00 m ³	R\$ 1.820,80
	INDUSTRIAL	6	145,00 m ³	R\$ 29,00
	PUBLICA	33	913,00 m ³	R\$ 182,60
	RESIDENCIAL	6.553	98.055,00 m ³	R\$ 196.110,00
TOTAL RECEITAS DIRETAS ESGOTO >>		6.987	105.217,00 m ³	R\$ 210.252,00

Fonte: Relatório de Faturamento referente ao Mês de Setembro de 2017.

Diante do exposto, solicitamos que a Concessionária Águas de Sinop preste esclarecimentos sobre as divergências identificadas, bem como documentação comprobatória quanto ao **real número de economias residenciais que estavam ativas no mês de Setembro/2017**, a fim de se apurar de maneira apropriada o **Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário (ICSE)** e possivelmente proceder com a revisão dos Processos Regulatórios nº 2018/02 e 2018/07, que dispõem respectivamente sobre a Apuração dos Marcos do Plano Executivo Estabelecidos no Anexo XV e sobre o Reajuste e Revisão Tarifária.

O ICSE é calculado, de acordo com o item 2.3 do Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato – Volume I através da seguinte fórmula:

ICSE

$$= \frac{\text{Nº de habitantes da área da concessão atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário}}{\text{Número total de habitantes da área da concessão}} \times 100$$

Ao encontro do previsto no Edital, o Glossário de Indicadores - Água e Esgotos, disponibilizado pelo Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento (SNIS), dispõe que o **Índice de atendimento urbano de esgoto - IN047**, é dado pela seguinte expressão:

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



Índice de atendimento urbano de esgoto

$$= \frac{\text{População urbana atendida com esgotamento sanitário}}{\text{População urbana residente do município com esgotamento sanitário}} \times 100$$

Onde:

- **População urbana atendida com esgotamento sanitário:** dada pelo valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à **população urbana que é efetivamente atendida com os serviços**, que poderá ser estimada utilizando o produto da **quantidade de economias residenciais ativas de esgoto (ES008)**, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.
- **Quantidade de economias residenciais ativas de esgotos:** considerada como **quantidade de economias residenciais ativas de esgotos**, que estavam em **pleno funcionamento** no último dia do ano de referência.
- **População urbana residente do município com esgotamento sanitário:** dado pelo valor da soma das populações urbanas residentes nos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de esgotamento sanitário. Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços.

Solicitamos que as informações sejam prestadas no prazo de até 10 (dez) dias.

Sendo o que havia para o momento, renovamos votos de respeito e consideração.


JAIMÉ LUIZ DALASTRA
Diretor Presidente – AGER

Sinop, 05 de abril de 2019.

Carta ASI nº 172/2019¹

Ilmos. Srs.

Jaime Luiz Dalastra
Presidente AGER Sinop
Agência Reguladora de Sinop
Nesta

**Ref.: Dilação de prazo – Ofícios nº 40/AGER/2019; 41/AGER/2019 e 51/AGER/2019 –
Assunto: informações atualizadas e comprobatórias da Concessão**

ÁGUAS DE SINOP S.A., concessionária de serviços públicos delegados de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob nº 20.930.953/0001-66, com sede administrativa na Avenida das Nogueiras, nº 800, Centro, Município de Sinop, Estado de Mato Grosso, CEP 78550-000, por seu representante legal *in fine* assinado, vem, mui respeitosamente, em resposta aos Ofícios nº 40/AGER/2019; 41/AGER/2019 e 51/AGER/2019, confiar à Presidência da entidade, na pessoa do Sr. **Jaime Luiz Dalastra**, dilação de prazo, por mais 15 (quinze) dias, para consolidação e atendimento dos documentos comprobatórios da Concessão dos serviços delegados.

Sendo só o que se apresenta para o momento, subscrevemos, atenciosamente,


Águas de Sinop
CNPJ/MF sob nº 20.930.953/0001-66

RECEBEMOS
08/04/2019


¹ Protocolo nº 1117 / Exercício 2019
Protocolo nº 1103 / Exercício 2019
Protocolo nº 1299 / Exercício 2019