



RELATÓRIO TÉCNICO nº 02/2025

Sinop, 03 de junho de 2025.

PROCESSO REGULATÓRIO nº 84/2025

REFERENTE: Processo de verificação de cumprimento de metas estabelecidas no Contrato de Concessão nº 096/2014 referente aos serviços de abastecimento de água e coleta de esgotamento sanitário município de Sinop – MT.

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

Trata-se de Parecer Técnico referente aos dados apresentados pela Concessionária Águas de Sinop, por meio das Cartas ASI 228/2025 e 461/2025, acompanhadas de seus respectivos anexos. Os documentos têm por objetivo comprovar o cumprimento das metas estabelecidas no Contrato de Concessão nº 096/2014 e seus aditivos, além das Resoluções nº 02, 03, 04, 05 e 06 de 2016 da AGERSINOP referente a qualidade do serviço prestado.

A análise das metas contratuais deve ser realizada com base no ano de vigência do contrato, uma vez que cada exercício contratual estabelece percentuais de atendimento específicos para os diversos indicadores operacionais, qualitativos e comerciais. Tais metas evoluem progressivamente ao longo dos 30 anos de concessão, sendo essencial que a avaliação do desempenho da Concessionária considere o ano-base correto para apuração. Este Relatório Técnico refere-se ao 10º ano do Contrato de Concessão, correspondente ao período compreendido entre **outubro de 2023** e **setembro de 2024**, e tem como finalidade aferir o cumprimento

das metas estabelecidas para esse marco temporal, conforme estipulado no Contrato nº 096/2014 e no Anexo XV – Termo de Referência.

As metas estão divididas em três grandes grupos: metas para o sistema de abastecimento de água, metas para o sistema de esgotamento sanitário e metas de atendimento ao público e gestão comercial, conforme discriminado a seguir:

I- Metas para o Sistema de Abastecimento de Água (Item 2.3 do Anexo XV do Termo de Referência do Contrato de Concessão nº 096/2014):

- Índice de Qualidade da Água – IQA;
- Índice de Continuidade do Abastecimento de Água – ICA;
- Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição – IPD;
- Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água – ICSA.

II- Metas para o Sistema de Esgotamento Sanitário (Item 3.3 do Anexo XV do Termo de Referência do Contrato de Concessão nº 096/2014):

- Índice de Qualidade do Efluente – IQE;
- Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD;
- Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC;
- Indicador de Cobertura Urbana de Esgoto – ICE*

* O Indicador de Cobertura Urbana de Esgoto, foi incluído a partir da assinatura do 2º Termo Aditivo Modificativo do Contrato de Concessão nº 096/2014, na data de 29/05/2024, substituindo o ICSE – Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário.

III- Indicadores Gerenciais (Item 4 do Anexo XV do Termo de Referência do Contrato de Concessão nº 096/2014)

- Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP;



- Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS;

Tanto o IESAP quanto o IACS serão calculados com base na avaliação de fatores indicativos de desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários. Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um peso de forma a compor-se o indicador para a verificação.

O Processo Regulatório nº 084/2025 teve início a partir do protocolo da Carta ASI nº 228/2025, encaminhada pela Concessionária Águas de Sinop, a qual apresentou, em seus anexos, informações relativas ao cumprimento das metas contratuais previstas no Contrato de Concessão nº 096/2014, bem como às disposições estabelecidas em resoluções da AGERSINOP. Com a abertura formal do processo, a Agência, por meio do Ofício nº 171/2025, solicitou informações complementares à Concessionária, com o objetivo de conferir e verificar a veracidade e a consistência dos dados apresentados. Desta forma, todas as informações técnicas utilizadas para embasar a elaboração do presente Relatório Técnico encontram-se integralmente registradas e arquivadas no âmbito do referido processo regulatório.

2. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Assim como informado anteriormente, segue abaixo o quadro de metas qualitativas a serem atendidas no período do contrato, destacando o ano 10, sendo este o ano de referência para a edição desse Relatório.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

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%

2.1. Índice de Qualidade da Água – IQA

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

$$IQA = 100\% - \frac{\text{Quantidade de amostras de turbidez e cloro residual fora do padrão}}{\text{Quantidade total de amostras de turbidez e cloro residual}}$$

No período analisado foram coletadas 4.428 amostras, as quais foram realizadas as análises de turbidez, sendo que destas, 4 apresentaram resultados fora do padrão de turbidez. Foram coletadas ainda 4.428 amostras de cloro residual, as quais foram identificadas 3 amostras fora do padrão, sendo assim:

$$IQA = 100\% - \frac{4 + 3}{4.428 + 4.428} = 0,08\%$$

IQA = 99,92%

2.2. Índice de Continuidade do Abastecimento de Água – 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.

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

O total de reclamações por falta de água no período analisado foi de 1.261 reclamações, aproximadamente 105 reclamações por mês. A média do número de ligações de água ativas no período resultou em 67.264 ligações. Tem-se, portanto:

$$ICA = \frac{105 * 1000}{67.264} = 1,56$$

$$ICA = 1,56$$

2.3. 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 entre a diferença do volume de água produzido e fornecido, pelo volume de água produzido, em metros cúbicos, do ano em avaliação.

$$IPD = \frac{(\text{Volume de água produzido} - \text{Volume de água fornecido}) * 100}{\text{Volume de água produzido}}$$

Cabe destacar, que na redação original do Contrato de Concessão, há um erro na determinação do cálculo, trocando o divisor de “volume de água produzido”, por

“volume de água fornecido”, entretanto deve ter havido apenas uma falha de digitação do cálculo, visto que a próprio SNIS determina o cálculo conforme determinado acima.

Considerando o período de outubro de 2023 a setembro de 2024 obtêm-se o seguinte resultado:

$$IPD = \frac{(17.219.013 - 11.410.065) * 100}{17.219.013} = 33,74\%$$

IPD = 33,74%

2.4. Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água – ICSA

ICSA = N° de habitantes da área da concessão atendidos pelos serviços de abastecimento de água x 100 (%)

Número total de habitantes da área da concessão

Número de habitantes da área de concessão atendidos por abastecimento de água: É resultante do produto de 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 de concessão atendidos por abastecimento de água = 70.633 * 2,85*

*N. de hab. da área de concessão atendidos com abastecimento de água = **201.304***

Número de habitantes da área de concessão: É calculado através do produto de taxas de urbanização apresentada no último Censo pela estimativa da população publicada no último ano. Assim, conforme último Censo (IBGE/2022), a taxa de urbanização no município de Sinop era de 82,89% e a estimativa de população total de 2024 foi de 216.029 habitantes, desta forma:

Número de habitantes da área de concessão = 216.029 * 0,8289

Número de habitantes da área de concessão = **179.066**

$$ICSA = \frac{201.304 * 100}{179.066} = 100\%$$

ICSA = 100%

3. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Assim como nos indicadores do sistema de abastecimento de água, apresenta-se a seguir o quadro de metas qualitativas para o 10º ano de concessão, com os respectivos valores a serem observados pela Concessionária. Ressalta-se que o **Indicador de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário (ICSE)** não possui mais vigência contratual, tendo sido substituído pelo **Indicador de Cobertura Urbana de Esgoto (ICE)**.

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

3.1. Índice de Qualidade do Efluente - IQE



Para o cálculo do IQE, utiliza-se a seguinte fórmula:

$$IQE = 100\% - \frac{\text{Quantidade de amostras com DBO fora do padrão}}{\text{Quantidade total de amostras de DBO}}$$

No período analisado, houveram um total de 12 amostras, sendo que, destas nenhuma apresentou resultado de DBO fora do padrão. Assim, têm-se a seguinte equação:

$$IQE = \frac{0}{12} = 0\%$$

IQE = 100%

3.2. Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD

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 coletora no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).

Sendo assim, segue abaixo fórmula de cálculo e tabela contendo os valores das informações pertinentes para apuração da meta:

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

	Out/23	Nov/23	Dez/23	Jan/24	Fev/24	Mar/24	Abr/24	Mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	Set/24
Desobstrução de Ramal	43	33	35	53	48	46	46	45	43	61	70	50
Ligações de Esgoto	14209	14224	14825	18825	18308	18293	18248	18273	18607	18607	19235	19246
IORD	30,26	23,20	23,61	28,15	26,22	25,15	25,21	24,63	23,11	32,78	36,39	25,98

Conforme apresentado, a **média anual do IORD é igual a 27,06.**

3.3. 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).

Abaixo segue fórmula utilizada para o cálculo do índice e tabela contendo as informações necessária para a apuração da meta:

$$IORC = \frac{\text{Desobstrução de rede}}{\text{Extensão da rede em quilômetros}} * 1000$$

	Out/23	Nov/23	Dez/23	Jan/24	Fev/24	Mar/24	Abr/24	Mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	Set/24
Desobstrução de Rede	13	5	14	19	18	21	28	17	12	27	58	64
Extensão da Rede (Km)	1317	1399	1399	1399	1399	1433	1481	1481	1481	1481	1481	1481
IORC	9,87	3,57	10,01	13,58	12,87	14,66	18,90	11,48	8,10	18,23	39,15	43,20

Conforme apresentado, a **média anual do IORC é igual a 13,97.**

3.4. Indicador de Cobertura Urbana de Esgoto – ICE

Com base nas informações já expostas, destaca-se que, a partir do 2º Termo Aditivo Modificativo ao Contrato de Concessão nº 096/2014, foi estabelecido que o Indicador de Cobertura Urbana de Esgoto (ICE) passaria a ser o parâmetro oficial para aferição da meta de cobertura do sistema de esgotamento sanitário. Nesse aditivo, definiram-se tanto os percentuais de cobertura a serem atingidos em cada ano contratual quanto a fórmula de cálculo do ICE, que deve ser utilizada para verificar o cumprimento das metas contratualmente pactuadas. A seguir, apresentam-se as metas de cobertura e a fórmula correspondente.

Ano Contratual	Data (Mês/Ano)	Cobertura de Esgoto (ICE)
11	Dez/2024	30%
12	Dez/2025	40%
13	Dez/2026	50%
14	Dez/2027	60%
15	Dez/2028	70%
16	Dez/2029	75%
17	Dez/2030	80%
18	Dez/2031	92%
19	Dez/2032	98%
20 ao 40	Dez/2033 a Nov/2054	98%

$$ICE = \frac{\text{Economias Totais de Esgoto}}{\text{Economias Totais de Água}} * 100$$

Considerando a dinamicidade dos indicadores relacionados ao sistema de esgotamento sanitário ao longo do tempo e a necessidade de um acompanhamento mais específico e aprofundado, a AGERSINOP deliberou pela instauração de um



Processo Regulatório exclusivo com o objetivo de certificar a cobertura atual de esgoto no município. Para tanto, foi criado o Processo Regulatório nº 013/2025, com finalidade específica de apurar e validar o percentual de cobertura do serviço de esgotamento sanitário com base nos critérios estabelecidos contratualmente. Assim, os resultados obtidos naquele processo são aqui replicados, a fim de garantir consistência e integração entre os instrumentos regulatórios utilizados pela Agência.

$$ICE = \frac{26.302}{86.104} * 100$$

ICE = 30,55%

4. INDICADORES GERENCIAIS

4.1. Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP

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

- **Fator 01 (I1) – Índice de eficiência dos prazos de atendimento;**
- **Fator 02 (I2) – Eficiência na programação de serviços;**
- **Fator 03 (I3) – Disponibilização das estruturas de atendimento;**
- **Fator 04 (I4) – Adequação da estrutura de atendimento;**
- **Fator 05 (I5) – Adequações das instalações e logística de atendimento;**

A fórmula de cálculo do IESAP será a seguinte:

$$IESAP = (3 * I1) + (3 * I2) + (2 * I3) + (1 * I4) + (1 * I5)$$

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 gradações:

- 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).

Para a avaliação o ano 10, o IESAP deverá apresentar um índice de “**Satisfatório**”, conforme tabela abaixo extraída do item 4.1 do Anexo XV do Contrato de Concessão e replicada na Resolução AGERSINOP nº 002 de 2016.

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

4.1.1. Fator 01 (I1)

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

A fórmula utilizada para o cálculo do Fator 01 é a seguinte:

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

O valor a ser atribuído ao Fator 01 obedecerá a tabela abaixo:



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

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

Considerando os serviços listados, a Concessionária, no período de referência, realizou 146.705 atendimentos, sendo que deste total, 142.307 foram realizados dentro do prazo estabelecido conforme demonstrado abaixo:

Serviço	Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Total
Ligação de Água	4.420	731	5.151
Reparo de vazamentos em rede ou ramais de água	6.339	1.141	7.480
Falta de água local ou geral	1.581	82	1.663
Ligação de Esgoto	925	255	1.180
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	706	168	874
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	4	0	4
Verificação da qualidade da água	158	35	193
Reestabelecimento do fornecimento de água	45.686	129	45.815
Ocorrências de caráter comercial	82.488	1.857	84.345
TOTAL GERAL	142.307	4.398	146.705

Desta forma, a pontuação do Fator 1 é igual a “1”, sendo o índice atingido de 97%.

$$I1 = \frac{142.307 * 100}{146.705} = 97\%$$

4.1.2. Fator 02 (I2)



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

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

Para a apuração desse fator, utiliza-se os mesmos números apresentados no Fator 01. Desta forma, a eficiência dos prazos de atendimento é determinada conforme segue:

$$I2 = \frac{142.307 * 100}{146.705} = 97\%$$

Assim, a pontuação obtida pela Concessionária pelo Fator 2 é igual à “1”, conforme exposto 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

4.1.3. Fator 03 (I3)



A avaliação deste Fator, se dará pela disponibilização de estruturas de atendimento ao público, que serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

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

Para a comprovação dos itens, a Concessionária apresentou como evidência:

Item a) – Atendimento físico localizado na Rua Colonizador Ênio Pipino, nº 3.585

Item b) – Sistema 0800 24 horas por dia; Agência virtual através do site <http://aegeamt.com.br/>; aplicativo para smartphone disponível via Android e IOS.

Item c) – Realização de atendimento itinerantes realizados nos Jardim do Ouro e Campo Verde.

Item d) – Utilização do sistema OS Online.

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

Desse modo, apresentando as quatro estruturas, a Concessionária obtém nota “1” no Fator 3.

4.1.4. Fator 04 (I4)

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.

A partir dos dados apresentados pela Concessionária, foi possível verificar que não foram cumpridos os itens “h” e “i”, onde foi percebido que o tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento foi de **14 minutos** e o período de tempo médio de atendimento telefônico foi de **06 minutos**.

A avaliação 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

Deste modo, a Concessionária atendendo 7 dos 9 itens, obtém uma nota “0,5” referente ao Fator 04.

4.1.5. Fator 05 (I5)

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

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

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

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

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

Após análise das evidências de cumprimento por parte da Concessionária, verificou-se o cumprimento de todos os itens referente ao Fator 05. 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

Assim, atribui-se uma nota “1” referente à pontuação do Fator 05.

4.1.6. Cálculo do IESAP

Aplicando as notas obtidas em cada Fator à fórmula apresentada no item 4.1 obtém-se o seguinte resultado:



$$IESAP = (3 * 1) + (3 * 1) + (2 * 1) + (1 * 0,5) + (1 * 1) = 9,5$$

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 analisado é igual a **9,5 (ótimo)**.

4.2. Indicadores de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços (IACS)

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

- **Condição 01 (I1) – Índice de micromedição;**
- **Condição 02 (I2) – Atendimento fora do prédio comercial;**
- **Condição 03 (I3) – Vistoria de contas retidas;**
- **Condição 04 (I4) – Pontos credenciado para recebimento de contas;**
- **Condição 05 (I5) – Comunicação de débitos;**
- **Condição 06 (I6) – Reestabelecimento do fornecimento de água;**

A fórmula de cálculo do IACS será a seguinte:

$$IACS = (5 * I1) + (1 * I2) + (1 * I3) + (1 * I4) + (1 * I5) + (1 * I6)$$

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

- 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).

Para a avaliação o ano 10, o IACS deverá apresentar um índice de “**Satisfatório**”, conforme tabela abaixo extraída do item 4.1 do Anexo XV do Contrato de Concessão e replicada na Resolução AGERSINOP nº 002 de 2016.

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

4.2.1. Condição 01 (I1)

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

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

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

A partir da análise das informações apresentadas pela Concessionária, considerando a média mensal das ligações do período analisado, as ligações hidrometradas apresento um quantitativo de 67.222 ligações, enquanto o quantitativo total de ligações é de 67.264. Assim, aplicando a fórmula da Condição 01:

$$I1 = \frac{67.222 * 100}{67.264} = 99,94\%$$

Deste modo, atribui-se uma nota de “1” referente à pontuação obtida pela Concessionária à Condição 01.

4.2.2. Condição 02 (I2)

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:

$$I2 = \frac{\text{Número de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} * 100}{\text{Número total de atendimento realizados no mês}}$$

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

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

Observando os dados da Concessionária referente ao período em questão, constatou-se um total de 362.632 atendimentos, sendo destes, 48.131 atendimentos realizados no balcão, o restante realizado por meio de WhatsApp, telefone e pela Agência Virtual.

$$I2 = \frac{48.131 * 100}{362.632} = 13\%$$

De acordo com o valor obtido, será aplicado uma pontuação de “1” referente à Condição 02.

4.2.3. Condição 03 (I3)



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:

$$I3 = \frac{\text{Número de exames prediais realizados no mês} * 100}{\text{Número de contas emitidas no mês com consumo maior que 200\% da média}}$$

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

O valor a ser atribuído à Condição 3 será:

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

Após análise dos dados referente à essa Condição, observou-se um número de 14.800 contas emitidas com consumo superior a 200% da média no período em questão, sendo que, houve 100% de vistoria nessas contas por parte da Concessionária.

$$I_3 = \frac{14.800 * 100}{14.800} = 100\%$$

Assim, aplica-se uma pontuação de “1” à Condição 03.

4.2.4. Condição 04 (I4)

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:

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

O valor a ser atribuído à Condição 4 será:

FAIXA DE VALOR DO I4	VALOR
Maior que 0,7	1,0
Entre 0,5 e 0,7	0,5
Menor que 0,5	0,0

A Concessionária apresentou para a Condição 04 o credenciamento com os seguintes pontos:

- Banco Bradesco S/A
- Banco do Brasil S/A
- Banco Cooperativo Sicredi S/A
- Banco Inter S/A
- Banco Original S/A
- Caixa Econômica Federal
- Itaú
- Mercantil do Brasil
- Santander
- Fitbank

Ao todo, somam-se 174 pontos de arrecadação cadastrados para o recebimento das faturas no município de Sinop.

Na média do período analisado constatou-se 67.264 ligações, assim:

$$I4 = \frac{174 * 1000}{64.264} = 2,59$$

Desta forma, é possível determinar uma nota “1” para a Condição 04.

4.2.5. Condição 05 (I5)

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:

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

O valor a ser atribuído à Condição 5 será:

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

A Concessionária possui um sistema comercial integrado, sendo que, sempre que identificado usuários com faturas vencidas com mais de 30 dias, o comunicado é feito automaticamente na própria fatura emitida.

Sendo assim, durante o período analisado foram identificadas 28.017 contas sujeitas a corte, emitindo a mesma quantidade em avisos de débitos.

$$I5 = \frac{28.017 * 100}{28.017} = 100\%$$

Deste modo, é possível atribuir uma pontuação de “1” referente à condição 05.

4.2.6. Condição 06 (I6)

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:

$$I_6 = \frac{\text{Número de reestabelecimentos de água em até 24 horas} * 100}{\text{Número total de reestabelecimentos}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 6 será:

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

A Concessionária apresentou um quantitativo total de reestabelecimentos de fornecimento de água para o período de 45.815, destes, 45.686 foram realizados em até 24 horas.

$$I_6 = \frac{45.686 * 100}{45.815} = 99,72\%$$

Assim, é possível atribuir uma pontuação de “1” à Condição 06.



4.2.7. Cálculo do IACS

Aplicando as notas obtidas em cada Fator à fórmula apresentada no item 4.2 obtém-se o seguinte resultado:

$$IACS = (5 * 1) + (1 * 1) + (1 * 1) + (1 * 1) + (1 * 1) + (1 * 1) = 10$$

Sendo o resultado avaliado como regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete), satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove) e ótimo se superior a 9 (nove). O IACS do período analisado é igual a **10 (ótimo)**.

5. Conclusão

Diante das análises realizadas com base nos dados fornecidos pela Concessionária Águas de Sinop, e considerando os critérios e metas estabelecidos no Contrato de Concessão nº 096/2014, seus aditivos e o Anexo XV – Termo de Referência, conclui-se que, no 10º ano contratual (período de outubro de 2023 a setembro de 2024), os principais indicadores contratuais foram aferidos conforme metodologia vigente e demonstram conformidade com os parâmetros exigidos.

As informações foram devidamente conferidas e complementadas no âmbito do Processo Regulatório nº 084/2025, garantindo a confiabilidade dos resultados apurados. Ressalta-se que eventuais observações ou inconformidades específicas, quando existentes, foram apontadas ao longo deste relatório para fins de monitoramento e eventuais medidas regulatórias. Por fim, destaca-se que a documentação comprobatória e os registros de apuração encontram-se integralmente arquivados no processo supracitado.

Abaixo segue o consolidado das metas, apresentando os valores a serem alcançados conforme estabelecido no Contrato de Concessão, bem como os valores observados no período de referência.

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA		
Item	Meta	Valor Atingido
Índice de Qualidade da Água – IQA	> 99%	99,92%
Índice de Continuidade do Abastecimento de Água – ICA	< 2	1,56
Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição – IPD	< 45%	33,74%
Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água – ICSA	100%	100%
SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO		
Item	Meta	Valor Atingido
Índice de Qualidade do Efluente – IQE	> 98%	100%
Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD	< 30	27,06
Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC	< 350	13,97
Indicador de Cobertura Urbana de Esgoto – ICE	> 30%	30,55%
INDICADORES GERENCIAIS		
Item	Meta	Valor Atingido
Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP	Satisfatório	Ótimo
Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS	Satisfatório	Ótimo

LUCAS AFONSO ROCCO
Gestor de Regulação e Fiscalização
AGERSINOP