



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

## RESOLUÇÃO NORMATIVA AGERSINOP nº 16 DE 27 DE MARÇO DE 2026

*Dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop - AGERSINOP, em adoção à Norma de Referência nº 9/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico e dá outras providências.*

A Diretora Presidente da AGERSINOP - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP/MT, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Municipal nº 2.036/2014 e,

### **CONSIDERANDO:**

A Lei Federal nº 11.445/2007 atualizada pela Lei Federal nº 14.026/2020 que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, regulamentadas pelo Decreto Federal nº 7.217/2010;

A Lei Federal nº 11.445/2007, com redação dada pela Lei Federal nº 14.026/2020, estabelece a obrigatoriedade de observância das normas de referência editadas pela ANA, com vistas à padronização, eficiência e segurança jurídica nos contratos de prestação de serviços de saneamento básico;

O art. 11-B da Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece que o titular dos serviços deverá definir metas progressivas de universalização, assim como metas quantitativas de não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento;

O art. 23 da Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece que a entidade reguladora editará normas que abranjam padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;

O art. 25 da Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece que os prestadores de serviços deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais;

A Norma de Referência nº 8/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e a Resolução da AGERSINOP nº 15/2025, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação;

A necessidade de adequar a aplicação dos indicadores propostos à realidade regulatória, institucional, operacional e territorial, respeitando os princípios da eficiência, transparência e melhoria contínua da



qualidade da prestação dos serviços;

A Resolução da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico nº 211, de 19 de setembro de 2024, aprovou a Norma de Referência ANA nº 9/2024 para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

A Norma de Referência nº 9, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), estabelece diretrizes, critérios e parâmetros para o uso de indicadores de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

## **RESOLVE:**

Estabelecer os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios conveniados à AGERSINOP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do município de Sinop/MT, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, conforme art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007.

## **CAPÍTULO I DAS DEFINIÇÕES**

Art. 1º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I – abastecimento de água: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

II – área de abrangência da prestação de serviços: área geográfica conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, na qual a prestadora se obriga a prestar os serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, considerados individual ou conjunta;

III - delegação parcial: delegação do serviço de abastecimento de água em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas desse serviço ou contemplem apenas parte do território do município, desde a produção de água até a distribuição, e delegação do serviço de esgotamento sanitário em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas desse serviço ou contemplem apenas parte do território do município, desde a coleta e transporte de esgotos até a disposição final;



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

IV – esgotamento sanitário: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reúso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;

V - estrutura de prestação regionalizada: estrutura de governança colegiada com poder decisório compartilhado, formada por representantes de Estados e Municípios integrantes de região metropolitana, microrregião ou aglomeração urbana, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência, conforme previsto no art. 3º, inciso VI da Lei nº 11.445/2007, ou resultante de gestão associada entre entes federados;

VI – ficha do indicador: ficha que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade de apuração, padrões de referência e formas de consolidação das informações;

VII – fiscalização direta: fiscalização caracterizada pela presença física de um ou mais técnicos especializados no local em que se encontra o sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

VIII – fiscalização indireta: fiscalização caracterizada pela inspeção remota, ou seja, à distância, da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

IX – indicador: resultado de cálculo entre informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

X – informação primária: dado primário de responsabilidade da prestadora de serviços, resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

XI – linha de base: corresponde à condição inicial de determinado indicador, ou seja, último resultado disponível aferido, anterior ao início da execução da meta;

XII – meta: valor do indicador que se quer atingir em um determinado período de referência e numa determinada área;

XIII – padrão de referência: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores;

XIV – rateio: corresponde a uma divisão proporcional de determinada quantidade, referente a informações utilizadas no cálculo dos indicadores, feita por uma base que tenha dados conhecidos.



## DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Esta resolução trata dos indicadores operacionais da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios conveniados à AGERSINOP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do município de Sinop/MT, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, conforme art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007.

Art. 3º Esta resolução aplica-se:

- I - aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- II - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;
- III - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;
- IV - à prestação de serviços realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;
- V - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

Art. 4º Esta Resolução não se aplica aos contratos de concessão vigentes, firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização ou cujo edital ou consulta pública tenham sido publicados antes de sua vigência.

§1º Os contratos de que trata esse artigo poderão incluir dispositivos desta Resolução mediante acordo entre titular e prestador de serviços, ouvida a AGERSINOP e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 5º O arcabouço do monitoramento na presente Resolução tem por objetivo uniformizar e sistematizar a forma de reporte, análise e acompanhamento contínuo da atuação do prestador de serviços.

§1º São componentes do arcabouço do monitoramento da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

- I- Envio de informações periódicas pelo prestador de serviços, em periodicidade variável entre mensal e anual.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

II- Avaliação realizada pela AGERSINOP por meio do cálculo e da interpretação dos indicadores de universalização e operacionais definidos no Capítulo IV, com periodicidade anual.

III- Avaliação realizada pela AGERSINOP por meio do cálculo e da interpretação dos dispositivos e indicadores constantes nos planos de saneamento básico e/ou em outros instrumentos legais e regulamentares aplicáveis.

IV- Análises realizadas pela AGERSINOP e recomendações que visam a propósitos específicos do acompanhamento contínuo da prestação dos serviços.

Art. 6º Diante da necessidade de alteração no prazo, periodicidade, estrutura padrão de organização de informações, definições ou regras de formatação de informações já requeridas, o prestador de serviços poderá solicitar à AGERSINOP o reconhecimento de custos regulatórios relacionados ao atendimento desta Resolução e de suas alterações para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, observando as diretrizes estabelecidas pela AGERSINOP na Resolução da AGERSINOP nº 07/2020.

§ 1º Na solicitação do reconhecimento de custos regulatórios, o prestador deverá apresentar o fundamento jurídico para o reconhecimento dos custos regulatórios, as rubricas contábeis nas quais estão registrados os custos e documentos que comprovem a realização dos gastos.

Art. 7º A AGERSINOP poderá solicitar o fornecimento de dados, informações, cópias de documentos ou outros instrumentos necessários para alcançar os objetivos da Resolução da AGERSINOP nº 07/2020, cabendo à equipe técnica da agência a avaliação do pleito e o deferimento ou indeferimento motivado do pedido.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO**

Art. 8º São previstos dois tipos de avaliação operacional, sendo eles:

- I - avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados alcançados pelos indicadores Nível I; e
- II - avaliação por comparação que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II, e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 9º Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:

- I - indicadores Nível I;
- II - indicadores Nível II;
- III - metas.



## CAPÍTULO IV

### DOS INDICADORES NÍVEL I

Art. 10. Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, à garantia de não intermitência do abastecimento, à redução de perdas e à melhoria dos processos de tratamento, conforme disposto no art. 11-B da Lei 11.445, de 2007.

§ 1º Os indicadores Nível I devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os dois tipos de avaliação operacional previstos nos incisos I e II do art. 8º.

Art. 11. Os indicadores Nível I são os seguintes:

I - os indicadores de cobertura e de atendimento estabelecidos na Resolução da AGERSINOP nº 15/2025 e na Norma de Referência nº 8/2024 que dispõe sobre metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

- a) IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água;
- b) ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água;
- c) IAE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário;
- d) ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

II - Nível I – IPA01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação;

III - Nível I - ICA02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido;

IV - Nível I - IAE03: Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido no licenciamento ambiental e/ou Resolução CONAMA nº 430/2011 ou outro instrumento que vier a substituí-la;

V - Nível I - IIA04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;

VI - Nível I - IIE05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de excelência de cada um dos indicadores Nível I mencionados nos incisos II a VI estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores anexas a essa Resolução.

## CAPÍTULO V

### DOS INDICADORES NÍVEL II

Art. 12. O conjunto de indicadores Nível II deve ser avaliados conforme inciso II do art. 8º.

Art. 13. Os indicadores Nível II são os seguintes:



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

- I - Nível II - IMA01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- II - Nível II - IMA02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- III - Nível II - IEE03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;
- IV - Nível II - IRA04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água;
- V - Nível II - IRE05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração e forma de obtenção de cada um dos indicadores Nível II estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores anexas a essa Resolução.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS METAS PROGRESSIVAS**

#### **Seção I**

##### **Dos planos de saneamento básico**

Art.14. O titular dos serviços terá até 31 de dezembro de 2026 para incluir em seu plano de saneamento básico os indicadores e as metas progressivas e finais para o acompanhamento dos indicadores IAA, ICA, IAE, ICE e demais indicadores Nível I e Nível II com suas respectivas metas.

§ 1º O titular dos serviços deverá estabelecer, para o município, metas anuais, específicas, aplicáveis, exequíveis, mensuráveis, comparáveis e facilmente identificáveis, observando os valores iniciais e linhas de base de cada indicador.

§ 2º As metas progressivas estabelecidas deverão observar o disposto na Norma de Referência nº 8/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 192, de 08 de maio de 2024, na Norma de Referência nº 9/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, e na Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024, ou normativos que vierem a substituí-las.

§ 3º O titular dos serviços deverá encaminhar à AGERSINOP, até o fim do mês de fevereiro do ano seguinte, as informações referentes ao plano de saneamento básico atualizado.

§ 4º Caso o titular dos serviços não tenha feito as alterações em seu plano de saneamento básico nos prazos estabelecidos neste artigo, ele será incluído na relação de municípios inadimplentes com a Norma de Referência nº 8/2024 e a Norma de Referência nº 9/2024.

#### **Seção II**

##### **Dos Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas**



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Art. 15. As metas devem ser definidas no plano municipal ou regional de saneamento básico, aprovado por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada e serem incorporadas aos contratos de concessão por meio de termos aditivos.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

I - ser anuais, específicas e progressivas, aplicáveis aos indicadores Nível I e aos de Nível II;

II - ser definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

III - ser exequíveis, mensuráveis, comparáveis e, facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

§2º A AGERSINOP atuará junto ao titular no sentido de que sejam contempladas as metas progressivas de universalização na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.

§3º Nos casos em que os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação ou processo de desestatização, quaisquer revisões do plano municipal ou regional de saneamento básico ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

§4º Para fins de estabelecimento e avaliação das metas de universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como de outros indicadores operacionais pertinentes, deverão ser considerados contextos e fatores não gerenciáveis pelo prestador de serviços, em razão de limitações legais, judiciais e administrativas decorrentes da existência de ocupações irregulares em áreas com restrições fundiárias ou ambientais, tais como:

I – ocupações em condomínios irregulares e clandestinos, especialmente aqueles em áreas rurais e urbanas, que sejam objeto de processos judiciais ou de desocupação promovidos pelo poder público;

II – Áreas de Preservação Permanente (APPs), nos termos da Lei nº 12.651, de 25 de maio de 2012;

III – Unidades de Conservação integrantes do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC); e

IV – ocupações irregulares em áreas de mananciais de abastecimento público, notadamente aquelas submetidas a processos judiciais ou a ações de reintegração de posse.

Art. 16. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Art. 17. As metas de redução de perdas de água na distribuição devem ser compatíveis com a Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024, do Ministério das Cidades, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* do art. 50 da Lei nº 11.445/2007, e no inciso IV do *caput* do art. 7º do Decreto nº 11.599, de 12 de julho de 2023, ou instrumento que a substitua.

§1º Para comprovação do cumprimento do índice de perda de água na distribuição, em cada município a ser beneficiado, os valores dos indicadores devem ser menores ou iguais a:

I - 35% e 303,0 litros/ligação/dia, até 2025;

II - 30% e 263,0 litros/ligação/dia para os anos de 2026 a 2032; e

III - 25% e 216,0 litros/ligação/dia a partir do ano de 2033.

### Seção III

#### Das Diretrizes para Avaliação Operacional

Art. 18. O cumprimento das metas dos indicadores Nível I deverá ser verificado anualmente pela AGERSINOP, observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três).

Parágrafo único. Ao término do quinto ano de vigência desta Resolução e/ou quando tenha sido verificado o não atingimento das metas durante 3 (três) anos, conforme disposto no *caput*, o descumprimento das metas poderá ensejar a abertura do primeiro procedimento de fiscalização pela AGERSINOP, de acordo com a Resolução AGERSINOP nº 04/2019, a fim de apurar o não alcance das metas progressivas e avaliar as ações a serem adotadas, assegurado o direito à ampla defesa.

Art. 19. Na avaliação operacional dos indicadores de que trata essa resolução, a AGERSINOP deve levar em consideração:

I - as condições locais iniciais ou linha de base;

II - a conformidade das informações primárias que compõem o indicador, com base em seus níveis de confiança, conforme art. 24; e

III - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços, devidamente informados e comprovados por ele e aceitos pela Agência.

### CAPÍTULO VII

#### DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES



### **Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações**

Art. 20. O prestador de serviços é o responsável pela geração e fornecimento das bases de dados necessárias ao cálculo dos indicadores descritos nesta Resolução, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos por meio de resoluções da AGERSINOP.

§ 1º O prestador deve fornecer à AGERSINOP, quando solicitado, as bases de dados relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços:

I - de forma individualizada para cada município ou área do município atendida, e para área urbana e rural no caso dos indicadores de atendimento da universalização, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II - por componente do serviço: abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 2º Em sistemas integrados, que atendam mais de um município, o prestador de serviços deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias, para identificação das parcelas que serão alocadas diretamente em cada município e as parcelas que devem ser rateadas.

§ 3º Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e, caso inexistente, deve ser adotado o critério de quantidade de economias, salvo quando especificado de outra forma nas Fichas dos Indicadores.

§4º A AGERSINOP poderá requerer o envio de banco de dados específicos para acompanhamento de instrumentos de delegação da prestação de serviços, dos planos de saneamento básico e/ou de outros instrumentos legais e contratuais, devendo ser definido o conteúdo, abrangência, estrutura padrão de organização, periodicidade e prazo definido no ato de requerimento do envio do banco de dados.

Art. 21. O prestador de serviços é responsável por instituir e manter processos e ações para o aumento do nível de confiança das informações geradas por ele.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve implementar as alterações necessárias em seus sistemas de gestão, controle e comerciais para que as bases de dados sejam geradas automaticamente, eliminando, sempre que possível, o preenchimento manual.

Art. 22. A existência de condições específicas e metas contratuais para a prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações não isentam o prestador de serviços da obrigação de fornecer as informações periódicas para o monitoramento nos prazos previstos nesta Resolução, observado o Art 6º.



Art. 23. O período de referência de apuração das informações é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base do mês de dezembro do ano de referência.

Parágrafo único. As bases de dados com periodicidade de envio mensal ou anual e que apresentam registros que se acumulam ao longo do tempo deverão ser compiladas considerando do primeiro ao último dia do mês ou ano de referência.

Art. 24. Quando aplicável, o relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à AGERSINOP, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

Parágrafo único. A avaliação de confiança das informações será realizada apenas para as informações idênticas do SINISA que já possuam testes de controle definidos no guia de certificação das informações do SINISA.

## **Seção II**

### **Das diretrizes para envio das informações**

Art. 25. O envio das informações objeto desta Resolução deve ocorrer de acordo com os prazos estabelecidos neste normativo ou no requerimento de envio das informações primárias, independentemente de solicitação da AGERSINOP, sendo os meses indicados referentes ao ano subsequente ao de referência das informações:

I - até 31 de janeiro: o prestador de serviços deverá preencher as informações primárias, listadas no Anexo desta Resolução, e encaminhá-las à AGERSINOP;

II – até 31 de março: avaliação preliminar das informações encaminhadas pelos prestadores de serviços, com comunicação da AGERSINOP sobre a necessidade de complementações ou ajustes por parte do prestador de serviços;

III - até 30 de abril: prazo final para complementações e ajustes por parte dos prestadores de serviços em relação às informações encaminhadas.

Parágrafo único. De forma transitória ou em casos excepcionais e mediante justificativa expressa, a AGERSINOP poderá definir prazos menores que os dispostos no Anexo I, inclusive com envio parcial de dados, caso o período de apuração do prestador de serviços ainda não tenha sido encerrado.

Art. 26. O prestador de serviços poderá solicitar a abertura de prazo extraordinário para apresentação, correção ou complementação das informações periódicas.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

§1º Para cada base de dados, a abertura de prazo extraordinário poderá ser solicitada pelo prestador de serviços desde que devidamente justificadas, observado o disposto no § 2º.

§2º Não serão aceitas solicitações de abertura de prazo extraordinário após a data limite para envio.

§3º O prazo limite será alterado apenas em caso de aprovação pela AGERSINOP, podendo o prazo aprovado pela Agência diferir do requerido pelo prestador de serviços.

Art. 27. O envio de informações pelo prestador de serviços poderá ocorrer pelos seguintes meios de comunicação:

I- por meio de sistema de informações, quando implantado pela AGERSINOP;

II- por meio de protocolo físico na sede da AGERSINOP e por meio do ambiente digital, diante da indisponibilidade do meio definido no inciso I.

§1º Qualquer meio de comunicação deve comprovar a transmissão de informações ao destinatário por meio de protocolo que registre as datas de envio e recebimento e identifique remetente e destinatário.

Art. 28. Fica reservado à AGERSINOP o direito de realizar processo de validação das informações fornecidas pelo prestador de serviço, por meio de:

I - Requisição de informações complementares, de ajustes ou esclarecimento de dúvidas junto do prestador de serviços;

II - Verificações *in loco*;

III - Procedimento de fiscalização;

IV - Acesso às fontes de informações e bases cadastrais;

V - Auditorias para verificação de sua confiabilidade.

Parágrafo único. O tratamento de dados pessoais pela AGERSINOP seguirá o princípio da necessidade, conforme o art. 7º, inciso III, da Lei nº 13.709/2018, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

Art. 29. Independentemente da apuração interna de responsabilidade, o prestador de serviços é o responsável pela veracidade das informações enviadas à AGERSINOP e/ou divulgadas ao público.

Art. 30. Caso o prestador de serviços identifique irregularidades durante o envio das informações, deverá tomar medidas mitigadoras tempestivamente, o que será considerado como atenuante no caso de abertura de procedimento de fiscalização.

Art. 31. Será considerada prestada a informação que atender completamente o conteúdo requisitado, a estrutura padrão de organização das informações, a observância dos prazos e o atendimento ao processo de validação.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Parágrafo único. A inobservância do *caput* implicará a abertura de procedimento fiscalizatório, de acordo com a Resolução da AGERSINOP nº 04/2019 que trata das sanções administrativas ou Tabela de Sanção Administrativa prevista nos contratos.

Art. 32. Anualmente, a AGERSINOP emitirá relatório de monitoramento, apresentando a avaliação operacional efetuada a partir do cálculo e da interpretação dos indicadores de universalização e operacionais estabelecidos no Capítulos IV e V desta Resolução.

§1º O ciclo inicial de envio das informações e avaliação operacional, conforme estabelecido nesta resolução, ocorrerá em 2026, utilizando o ano de 2025 como base e estabelecendo-o como linha de base para monitoramento, com prazo excepcional para o envio das informações primárias pelo prestador de serviços até 31 de maio de 2026.

§2º A avaliação dos indicadores de Nível I iniciará a partir do primeiro relatório de monitoramento publicado após a vigência desta Resolução, e a dos indicadores de Nível II a partir do segundo.

§3º A emissão de relatórios de monitoramento referente ao acompanhamento de instrumentos de delegação da prestação de serviços, dos planos de saneamento básico e/ou em outros instrumentos legais e contratuais, observará a periodicidade constantes nesses instrumentos e, na sua ausência, será definido pela AGERSINOP.

Art. 33. O relatório de monitoramento poderá, de forma complementar, conter análises realizadas pela AGERSINOP e recomendações que visam a propósitos específicos do acompanhamento contínuo da prestação dos serviços.

Art. 34. O relatório de monitoramento será encaminhado ao prestador de serviços, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, até o dia 15 de julho de cada ano.

§1º A ampla defesa e o contraditório serão garantidos ao prestador, ao titular dos serviços e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, durante a avaliação operacional, que terão o prazo de 15 (quinze) dias, contados do envio do relatório preliminar pela AGERSINOP, para manifestar-se.

§2º O relatório final de monitoramento deverá ser publicado no sítio eletrônico da Agência e do prestador de serviços.

Art. 35. Caso seja identificada durante o monitoramento a existência de eventual deficiência, situação indesejada ou potencial risco, a AGERSINOP poderá requerer ao prestador de serviços, como alternativa à abertura de um procedimento de fiscalização próprio, a apresentação de um plano de ação para intervenção, cujo conteúdo deverá conter, ao menos:

I - identificação do objeto a que se refere;



II- descrição das ações a serem implementadas para solucionar ou mitigar o objeto identificado no inciso I, com respectivos prazos de conclusão;

III- indicação dos recursos humanos, materiais e financeiros necessários para a implementação das ações planejadas no inciso II.

IV- identificação e contato do responsável pelo acompanhamento da execução do plano de ação.

§1º O plano de ação como alternativa à abertura de procedimento de fiscalização estará condicionado ao envio periódico de relatório de acompanhamento da execução do plano de ação, por meio definido no art. 27.

§2º A não comprovação de execução das ações nos prazos estabelecidos no plano de ação ensejará abertura de um procedimento de fiscalização.

### **Seção III**

#### **Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores**

Art. 36. A AGERSINOP é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados.

Art. 37. Os indicadores Nível I e Nível II são calculados e avaliados pela AGERSINOP de acordo com os seguintes recortes:

I - por município, mesmo em casos de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo território do município, para fins de avaliação municipal;

II - por contrato de prestação de serviços, inclusive por delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

III - por prestação regionalizada, quando for o caso, para fins de avaliação regional e avaliação contratual; e

IV - por prestador de serviços, sempre que este atender a mais de um titular na área de atuação da AGERSINOP para fins de comparação entre prestadores.

Parágrafo único. A classificação das áreas em rural e urbana considerará a definição constante no plano diretor municipal ou plano de saneamento básico e, na ausência desta, a classificação de setores censitários definida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Art. 38. Em regiões fora da área de abrangência do prestador de serviços, o titular deverá encaminhar as informações pertinentes ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, mediante solicitação da AGERSINOP, a fim de viabilizar as avaliações mencionadas no Art 37º.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

§ 1º No caso de delegação parcial, a AGERSINOP consolida os resultados por município, considerando os dados recebidos de cada prestador de serviços atuante no município por meio da soma das informações primárias de cada um dos indicadores.

§ 2º No caso de prestação regionalizada ou prestador que atenda a mais de um município os indicadores são calculados somando as informações primárias de cada município atendido, para posteriormente calcular o indicador agrupado.

Art. 39. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I - se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, o indicador será classificado como: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";

II - se devido a inconsistências, à não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, devidamente comprovado, o indicador será classificado como: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III - se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, o indicador será classificado como: "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços".

Art. 40. Os resultados dos indicadores são sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Art. 41. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados anualmente ao prestador de serviços, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, e ter ampla divulgação com publicação na internet.

Art. 42. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços contém os indicadores Nível I e Nível II, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Resolução da AGERSINOP nº 15/2025 e na Norma de Referência nº 8/2024 que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios conveniados à AGERSINOP - Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do município de Sinop/MT.

## **CAPÍTULO IX**

### **DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES**



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Art. 43. O prestador de serviços deverá informar a condição de sigilo das informações, a legislação específica que determina o sigilo e o prazo de restrição da divulgação no primeiro envio de informações rotineiras ou no ato da resposta à requisição de informações eventuais, de ajustes ou esclarecimentos.

§ 1º O tratamento de dados pessoais no âmbito da AGERSINOP observará o princípio da necessidade no contexto da execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos, nos termos do artigo 7º, inciso III, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de dados – LGPD), ou legislação que venha a substituí-la, observados mecanismos que visam garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, bem como o dever de transparência, em conformidade com disposto no artigo 8º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), ou legislação que venha a substituí-la.

§ 2º As informações enviadas que não atenderem às especificações descritas no *caput* serão consideradas incompletas e são passíveis de sanções.

Art. 44. As informações solicitadas pela ANA via sistema de monitoramento serão prontamente disponibilizadas por esta agência para o cumprimento dos requisitos estabelecidos por ela através de suas normas de referência.

## **CAPÍTULO X**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 45. A AGERSINOP publicará, anualmente, o relatório de avaliação operacional da prestação de serviços, conforme estabelecido no art. 32.

Art. 46. Para elaboração do primeiro relatório de avaliação, devem ser observados os prazos previstos na Norma de Referência nº 9/2024 da ANA e o § 2º do art. 32.

Art. 47. Os indicadores desta Resolução devem ser incorporados ao PMSB dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

Art. 48. Esta resolução entre em vigor na data da sua publicação.

**MÁRCIA CRISTINA LOPES HERNANDORENA**

**Diretora Presidente da AGERSINOP**



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

ANEXO I

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADORES NÍVEL I

NÍVEL I - IPA01: ÍNDICE DE PERDAS DE ÁGUA NA DISTRIBUIÇÃO POR LIGAÇÃO	
<p><b>DEFINIÇÃO</b> Índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água. Unidade: l/lig./dia</p>	
<p><b>FÓRMULA</b></p> $IPA01 = \left[ \frac{\left( \begin{array}{l} \text{Volume de água produzido + Volume de água tratada importado -} \\ \text{Volume de água autorizado não cobrado - Volume de água consumido -} \\ \text{Volume de água tratada exportado} \end{array} \right) \times 1.000.000}{\left( \frac{\text{Ligações ativas de água}_{\text{ano}} + \text{Ligações ativas de água}_{\text{ano}}}{2} \right) \times 365} \right]$	
INFORMAÇÕES	
Volume de água produzido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. [Adaptado do SINISA GTA1009]
Volume de água autorizado não faturado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado. Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador. Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento ou paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo Corpo de Bombeiros. Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimento a título de suprimentos sociais (como para favelas e chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e o fornecimento para obras públicas. De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]
Volume de água consumido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume total de água consumido por todos os usuários no período de referência, compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água recuperado, excluindo o volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, pois para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

	<p>ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. Corresponde à soma do volume consumido nas economias residenciais e do volume consumido nas economias não residenciais.</p> <p>O volume de água recuperado é aquele que ocorre em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa dentro do período de referência, estimados em função das características das ligações eliminadas. [Adaptado do SINISA GTA1211]</p>
Volume de água tratada exportado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]
Quantidade de ligações ativas de água (ligações).	Quantidade de ligações ativas de água, providas ou não de hidrômetro, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água e com água disponibilizada pelo prestador no mês de dezembro do período de referência. Ligações ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. Incluem as ligações ativas sem cobrança (por exemplo, instalações próprias do prestador e cobranças suspensas por decisão judicial). No caso de sistemas em colapso no abastecimento de água, para os que iniciaram essa situação durante o ano de referência, devem-se considerar todas as ligações cadastradas como ativas antes da ocorrência do colapso, uma vez que todas elas tiveram água disponibilizada em algum momento durante o ano de referência. Entretanto, os sistemas que apresentaram colapso total durante todo o ano de referência não terão ligações ativas, uma vez que não houve funcionamento pleno do sistema em nenhum momento durante o ano. [Adaptado do SINISA GTA0003]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.
<b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b> Valor de excelência: ≤ 216	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
<p><u>Quantidade total média de ligações ativas de água:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo, salvo quando informações de passo mensal se fizerem disponíveis.</p> <p><u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.</p> <p><u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p>	



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

<b>NÍVEL I - ICA02: ÍNDICE DAS ANÁLISES DE COLIFORMES TOTAIS DA ÁGUA NO PADRÃO ESTABELECIDO.</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Percentual das amostras analisadas, realizadas de acordo com o plano de amostragem, que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo Ministério da Saúde para o parâmetro de coliformes totais. Unidade: percentual (%)	
<b>FÓRMULA</b> $ICA02 = \left( \frac{\text{Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão (amostras).	Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde. [Adaptado de SNIS QD017]
Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras).	Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na na água. [Adaptado de SNIS QD026]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de coliformes totais pelo prestador de serviços.
<b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b> Valor de excelência: $\geq 95$	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Maior, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Portaria de Potabilidade:</u> O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. <u>Delegação Parcial:</u> O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/UTS para o prestador de tratamento de água; e na rede de distribuição (reservatórios e redes) para o distribuidor. Enquanto o primeiro é o responsável pela entrega da água tratada em qualidade adequada na entrada da rede de distribuição, o segundo deve garantir que essa qualidade seja mantida até a entrega da água nos pontos de consumo. O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à AGERSINOP avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:</u> Atingimento de resultado $\geq 95\%$ no NI02_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra – coliformes totais, segundo plano de amostragem aceito pela vigilância em saúde. Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de coliformes totais dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”. O cômputo do indicador de linha de corte é dado pela equação: $\text{Nível I} - 02_{CN} = \left( \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}}{\text{Quantidade mínima de amostras para coliformes totais}} \right) \times 100$ onde: Nível I - 02_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais (%) Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais: Já definido. Quantidade mínima de amostras para coliformes totais (obrigatórias): Quantidade mínima no período de referência de amostras obrigatórias a coletar na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde.	



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

**NÍVEL I - IAE03: ÍNDICE DAS ANÁLISES DE DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXIGÊNIO – DBO DO ESGOTO NA SAÍDA DO TRATAMENTO NO PADRÃO ESTABELECIDO.**

**DEFINIÇÃO**

Percentual das amostras analisadas realizadas de acordo com o plano de amostragem que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) na saída do sistema de tratamento.

Unidade: percentual (%)

**FÓRMULA**

$$IAE03 = \left( \frac{\text{Quantidade total de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO na(s)ETE(s)}} \right) \times 100$$

**INFORMAÇÕES**

Quantidade de análise de concentração de DBO dentro do padrão, na saída do tratamento	Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO <sub>5,20</sub> ) no esgoto tratado, na forma definida pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado.
Total de análises da concentração de DBO realizadas	Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO <sub>5,20</sub> ) no esgoto.
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO <sub>5,20</sub> ) pelo prestador de serviços.
<b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b> Valor de excelência: ≥ 90	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Maior, melhor.

**OBSERVAÇÕES**

Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações do tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Resoluções Conama: O atendimento a este indicador não exige o prestador de serviços do atendimento completo da Resolução Conama nº 430/2011 e da legislação local para qualidade do efluente tratado.

Adequações para diferentes tipos de tratamento de esgotos: (i) para tratamento de esgotos em estação de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador tal como descrito acima; (ii) para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO<sub>5,20</sub> das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabelecido pelo órgão gestor de recursos hídricos responsável; (iii) para lançamento em emissário submarino, substitui-se o parâmetro de DBO pelo de Sólidos em Suspensão Total (SST); (iv) para disposição em solo, deve-se realizar também o monitoramento da contaminação do solo e das águas subterrâneas.

Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de uma unidade de tratamento de esgoto, incluindo unidades de tipologias distintas de tratamento, as informações das unidades devem ser somadas.

Ausência de Padrão Estabelecido: Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, caso não haja padrão estabelecido, deve-se considerá-lo compatível com o enquadramento do corpo hídrico receptor. Na ausência de enquadramento, deve-se considerar o atendimento à Classe 2, segundo a Resolução Conama nº 357/2005, ou legislação ambiental mais restritiva.

Ausência de Plano de Amostragem Pré-estabelecido: Caso não haja plano de amostragem, este passa a ser de no mínimo 1 (uma) amostra por mês, com o tempo transcorrido entre amostras sendo de no mínimo de 20 (vinte) dias e de no máximo 40 (quarenta) dias.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado ≥ 95% no Nível I - 03\_CN: indicador de conformidade da quantidade de amostra de DBO, segundo o plano de amostragem definido pelo órgão de controle ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos, ou, na ausência de plano de amostragem pré-definido, atingimento da quantidade mínima de amostragem prevista para o período de referência.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação:

$$\text{Nível I - } 03_{\text{CN}} = \left( \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido nas ETEs}}{\text{Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias)}} \right) \times 100$$

onde:

NI 03\_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras das águas residuárias - DBO (%).

Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s): Já definido.

Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias): Quantidade mínima de amostras obrigatórias a coletar, dentro do período pré-determinado de análise, para aferição da concentração de DBO nas águas residuárias, determinada pelo órgão de controle ambiental ou pelo órgão gestor de recursos hídricos.



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

<b>NÍVEL I - IIA04: ÍNDICE DE INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Economias ativas afetadas por paralisações e interrupções sistemáticas no abastecimento de água. Unidade: percentual (%)	
<b>FÓRMULA</b> $IIA04 = \left[ \frac{\left( \begin{array}{l} \text{Quantidade de economias ativas atingidas por parasalizações} + \\ \text{Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas} \end{array} \right)}{\left( \frac{\text{Quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}} + \text{Quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano-1}}}{2} \right)} \right] \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas (economias).	Quantidade total, inclusive repetições, de economias ativas atingidas por paralisações no(s) sistema(s) de abastecimento de água no período de referência. Devem ser somadas somente as economias ativas atingidas por paralisações que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. A paralisação é uma interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento de água. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia. [Adaptado do SINISA GTA3002]
Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas (economias).	Quantidade total, inclusive repetições, de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas no(s) sistema(s) de abastecimento de água no período de referência. Devem ser somadas somente as economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. As interrupções sistemáticas, normalmente prolongadas, correspondem à supressão no fornecimento de água da rede de distribuição do município por problemas de produção, de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobra do sistema, dentre outros, que provocam racionamento ou rodízio. [Adaptado do SINISA GTA3005]
Quantidade de economias ativas de água (economias).	Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Controle operacional e cadastro do prestador.
<b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b> Valor de excelência: $\leq 67$	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Quantidade total média de economias ativas de água:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à AGERSINOP avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas..	



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

<b>NÍVEL I - IIE05: ÍNDICE DE INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Quantidade de extravasamentos anuais por extensão de rede coletora de esgoto. Unidade: registros/km	
<b>FÓRMULA</b> $IIA05 = \left[ \frac{\text{(Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas)}}{\left( \frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}} + \text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano-}}}{2} \right)} \right]$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (extravasamentos).	Quantidade total de reclamações registradas sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) recebidas de qualquer pessoa ou fonte (usuários ou não dos serviços) registradas no ano de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTE3001]
Extensão da rede pública de esgoto (km).	Comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais, emissários, e linhas de recalque, operada pelo prestador de serviços, no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE1001]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Controle operacional do prestador de serviços.
<b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b> Valor de excelência: $\leq 0,3$	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Comprimento total médio da rede de coleta de esgoto:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	

**NÍVEL II - IMA01: ÍNDICE DE MICROMEDIÇÃO RELATIVO AO VOLUME DISPONIBILIZADO DE ÁGUA**

**DEFINIÇÃO**

Fração do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de micromedição.

Unidade: percentual (%)

**FÓRMULA**

$$IMA01 = \left( \frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right) \times 100$$

**INFORMAÇÕES**

Volume de água micromedido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume anual de água medido pelos hidrômetros instalados nas ligações ativas de água de todas as categorias de usuários. Não deve ser confundido com o volume de água consumido, pois nesse último incluem-se, além dos volumes medidos, também aqueles estimados para os usuários de ligações não medidas ou com hidrômetro parado. Ligações ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA1214]
Volume de água produzido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. [Adaptado do SINISA GTA1009]
Volume de água tratada exportado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]
Volume de água autorizado não faturado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado. Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador. Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento ou paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo Corpo de Bombeiros. Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimento a título de suprimentos sociais (como para favelas e



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

	chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e o fornecimento para obras públicas. De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registro de volume pelos controles operacionais do prestador de serviços, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de micromedidores.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Maior, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deve refletir as informações de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações das unidades devem ser somadas.	



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

<b>NÍVEL II - IMA02: ÍNDICE DE MACROMEDIÇÃO RELATIVO AO VOLUME DISPONIBILIZADO DE ÁGUA</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Percentual do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de macromedidores permanentes. Unidade: percentual (%)	
<b>FÓRMULA</b> $IMA02 = \left( \frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Volume de água macromedido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento ou na(s) saída(s) do(s) poço(s), disponibilizada para distribuição pelo próprio prestador, bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada, se existirem. [Adaptado de SINISA GTA1005]
Volume de água tratada exportado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]
Volume de água produzido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. [Adaptado do SINISA GTA1009]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registro de volume pelos controles operacionais do prestador de serviços, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de macromedidores.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Maior, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deve refletir as informações dos serviços de tratamento de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações das unidades devem ser somadas.	



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

<b>NÍVEL II - IEE03: ÍNDICE DE DURAÇÃO MÉDIA DOS REPAROS DE EXTRAVASAMENTOS DE ESGOTO</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento de esgoto. Unidade: horas/reparos	
<b>FÓRMULA</b> $IEE03 = \left( \frac{\text{Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto}}{\text{Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados}} \right)$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto (horas).	Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações para solução dos problemas de extravasamentos na rede de coleta de esgotos, desde a primeira reclamação junto ao prestador de serviços até a conclusão do reparo. [Adaptado do SINISA GTE3004]
Quantidade de extravasamentos de esgotos reparados (reparo).	Quantidade total de reparos de extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) registrados pelo prestador do serviço no período de referência. [Adaptado do SINISA GTE3002]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registro dos extravasamentos de esgoto desde o momento da reclamação do usuário até a efetiva reparação.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	



AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

<b>NÍVEL II - IRA04: ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Quantidade de reclamações referentes aos serviços de abastecimento de água a cada 100 economias ativas de água. Unidade: reclamações/100 economias	
<b>FÓRMULA</b> $IRA04 = \left( \frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de água})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de água})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações).	Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas: - Reclamações recebidas por falta de água [Adaptado do SINISA GTA3101]; - Reclamações recebidas sobre vazamentos no sistema de distribuição: vazamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de distribuição (reservatórios, registros, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTA3102]; - Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada, corte indevido etc), relativas a solicitações de serviços (atraso na religação de ligações cortadas, atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal ou de cavalete, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc) [Adaptado do SINISA GTA3105].
Quantidade de economias ativas de água (economias)	Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registro de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Quantidade total média de economias ativas de água:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de abastecimento de água, cabendo a AGERSINOP avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. <u>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:</u> Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a AGERSINOP não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de informação”.	

<b>NÍVEL II - IRE05: ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Quantidade de reclamações referentes aos serviços de esgotamento sanitário a cada 100 economias ativas de esgoto. Unidade: reclamações/100 economias ativas	
<b>FÓRMULA</b> $IRE05 = \left( \frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano-}}}{2}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações).	Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas: - Reclamações sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTE3001]; - Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto [Adaptado do SINISA GTE3005]; - Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc).
Quantidade de economias ativas de esgoto (economias)	Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE0006 e GTE0016]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registro de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b> <u>Quantidade total média de economias ativas de esgoto:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de esgotamento sanitário, cabendo a AGERSINOP avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. <u>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:</u> Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a AGERSINOP não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de informação”.	