



AGERSINOP

AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**Indicadores de universalização para abastecimento de
água e esgotamento sanitário**

Referência: Janeiro a Dezembro de 2025

Sinop-MT
04 de agosto de 2026

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. METODOLOGIA	5
3. RESULTADOS.....	11
3.1 Dados originais	11
3.2 Indicadores	12
3.2.1 Indicadores do município de Carlinda.....	12
3.2.2 Indicadores do município de Colíder.....	13
3.2.3 Indicadores do município de Marcelândia.....	14
3.2.4 Indicadores do município de Matupá	15
3.2.5 Indicadores do município de Sinop	16
3.2.6 Indicadores do município de União do Sul	17
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

1. INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) instituiu normativo (Norma de Referência nº 09/2024) que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário com vistas ao acompanhamento da prestação dos serviços nos municípios brasileiros. Assim, novos indicadores foram construídos para monitorar a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, através da medição da intermitência do abastecimento de água e coleta de esgoto, controle de perdas na distribuição de água, qualidade dos processos de tratamento de água e esgoto. Além disso, índices de hidrometração (sistema de medição do consumo de água, que permite calcular a tarifa de acordo com o que foi consumido) e reclamações sobre os serviços prestados estão normatizados no documento.

Com o advento da NR nº 09/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 211/2024, cabe às entidades reguladoras comprovação de adoção da NR nº 09/2024, que inclui publicação, pelas Entidades Reguladoras Infranacionais (ERIs), relatório anual de avaliação operacional da prestação de serviços, o que também é previsto na Resolução AGERSINOP nº 16 de 2026.

Assim, o presente documento foi elaborado em face da comprovação de adoção da NR nº 09/2024 com informações dos municípios em que AGERSINOP atuou como entidade reguladora no período de referência estipulado pela referida norma de referência, ou seja, entre 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2025 no primeiro ciclo de avaliação. A geração e fornecimento das bases de dados necessárias ao cálculo dos indicadores, foram disponibilizados pelo prestador de serviços, conforme estipulado o Art. 20º da Resolução AGERSINOP nº 16/2026.

Os municípios conveniados à AGERSINOP possuem concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de forma que cada município possui especificidades quanto às metas de atendimento desses serviços e indicadores próprios de avaliação das metas contratuais. Contudo, convém ressaltar que, nesta avaliação, as análises foram realizadas considerando-se os indicadores previstos na NR nº 09/2024 da ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 211/2024.

Cumprе, ainda, destacar que as avaliações a seguir não ter caráter avaliativo das metas contratuais específicas de cada município e não se estabelece referência direta às metas progressivas específicas estabelecidas nos contratos de concessão.

Trata-se de um panorama quanto ao cumprimento das metas de universalização como forma de prestação de informações para a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Cabe ressaltar que nos termos do procedimento estabelecido na Resolução AGERSINOP nº 16/2026, na data de 15 de julho de 2026, o presente relatório foi encaminhado em caráter preliminar aos prestadores e titulares dos serviços, assegurando o prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de seu recebimento, para apresentação de manifestações, esclarecimentos ou informações complementares que entendam pertinentes. Não havendo manifestações até o encerramento do prazo, manteve-se a integralidade do relatório preliminar.

2. METODOLOGIA

Para as análises dos indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário foram utilizados os índices de nível I e II previstos na Norma de referência nº 09/2024 da ANA e na Resolução AGERSINOP nº 16/2026, os quais compreendem:

➤ Indicadores Nível I

- **IAA: Índice de atendimento de abastecimento de água**

$$IAA = \left[\frac{\left(\begin{array}{l} \text{Quantidade de economias residenciais ativas de água +} \\ \text{Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela AGERSINOP} \end{array} \right)}{\text{Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes}} \right] \times 100$$

- **ICA: Índice de cobertura de abastecimento de água**

$$ICA = \left[\frac{\left(\begin{array}{l} \text{Quantidade de economias residenciais ativas de água +} \\ \text{Quantidade de economias não residenciais ativas de água +} \\ \text{Quantidade de economias residenciais inativas de água +} \\ \text{Quantidade de economias não residenciais inativas de água +} \\ \text{Quantidade de economias residenciais factíveis de água +} \\ \text{Quantidade de economias não residenciais factíveis de água +} \\ \text{Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela AGERSINOP +} \\ \text{Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de água prevista pela AGERSINOP} \end{array} \right)}{\text{Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes}} \right] \times 100$$

- **IAE: Índice de atendimento de esgotamento sanitário**

$$IAE = \left[\frac{\left(\begin{array}{l} \text{Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto +} \\ \text{Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela AGERSINOP} \end{array} \right)}{\text{Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes}} \right] \times 100$$

- **ICE: Índice de cobertura de esgotamento sanitário**

$$ICE = \left[\frac{\begin{aligned} &\text{Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de economias não residenciais ativas com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de economias residenciais inativas com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de economias não residenciais inativas com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de economias residenciais factíveis com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de economias não residenciais factíveis com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela AGERSINOP} + \\ &\text{Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela AGERSINOP} \end{aligned}}{\text{Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes}} \right] \times 100$$

- **IPA 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação**

$$IPA\ 01 = \left[\frac{\begin{aligned} &\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \\ &\text{Volume de água autorizado não cobrado} - \text{Volume de água consumido} - \\ &\text{Volume de água tratada exportado} \end{aligned} \times 1.000.000}{\left(\frac{\text{Ligações ativas de água 2025} + \text{Ligações ativas de água 2024}}{2} \right) \times 365} \right]$$

- **ICA 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido**

$$ICA\ 02 = \left[\frac{\text{Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}} \right] \times 100$$

- **IAE 03: Índice de análises de Demanda Bioquímica de Oxigênio – DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido**

$$IAE\ 03 = \left[\frac{\begin{aligned} &\text{Quantidade total de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO} \\ &\text{com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento} \end{aligned}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO na(s)ETE(s)}} \right] \times 100$$

- **IIA 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água**

$$IIA\ 04 = \left[\frac{\begin{aligned} &\text{Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações} + \\ &\text{quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas} \end{aligned}}{\left(\frac{\text{Quantidade de economias ativas de água 2025} + \text{Quantidade de economias ativas de água 2024}}{2} \right)} \right] \times 100$$

- **IIE 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário**

$$IIE\ 05 = \left[\frac{(\text{Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas})}{\left(\frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto 2025} + \text{Extensão da rede pública de esgoto 2024}}{2} \right)} \right]$$

➤ **Indicadores Nível II**

- **IMA 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água**

$$IMA\ 01 = \left[\frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right] \times 100$$

- **IMA 02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água**

$$IMA\ 02 = \left[\frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right] \times 100$$

- **IEE 03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto**

$$IEE\ 03 = \left[\frac{\text{Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto}}{\text{Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados}} \right]$$

- **IRA 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água**

$$IRA\ 04 = \left[\frac{(\text{Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água})}{\left(\frac{\text{Quantidade de economias ativas de água 2025} + \text{Quantidade de economias ativas de água 2024}}{2} \right)} \right] \times 100$$

- **IRE 05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário**

$$IRE\ 05 = \left[\frac{(\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário})}{\left(\frac{\text{Quantidade de economias ativas esgoto 2025} + \text{Quantidade de economias ativas esgoto 2024}}{2} \right)} \right] \times 100$$

Conforme determinado na NR nº 09/2024 da ANA, os indicadores de cobertura e de atendimento de abastecimento de água e esgotamento sanitário devem ser

avaliados por município, por área urbana e rural, por contrato de prestação de serviços e por prestador de serviços. Nos municípios conveniados à AGERSINOP a concessão dos serviços restringe-se à área urbana, de forma que os serviços são concessionados por um único contrato e a um único prestador. Assim, as análises foram realizadas considerando a área urbana (abrangência que corresponde a um único contrato e prestador).

Em relação aos indicadores de atendimento e cobertura de abastecimento de água e esgotamento sanitário (IAA, ICA, IAE, ICE), cabem considerações metodológicas iniciais importantes a respeito dos dados utilizados para cálculo dos indicadores:

- a) As definições dos dados utilizados no cálculo dos indicadores seguiram a NR nº 08/2024 da ANA e Resolução AGERSINOP nº15 de 2025.
- b) Os dados relativos a domicílios residenciais ocupados (totais, urbanos e rurais) foram oriundos do SASB (Sistema de Acompanhamento da Regulação do Saneamento), os quais são disponibilizados automaticamente pela ANA na verificação das metas no ano de 2025.
- c) Os dados relativos a soluções alternativas adequadas não foram incluídos nas análises já que, em tempo, os municípios e/ou prestadores não apresentaram tais informações conforme solicitado pela AGERSINOP por meio dos Ofícios nº 685/2025; nº 687/2025; nº 688/2025, nº 689/2025 (respondido, porém com inconsistências), nº 690/2025, nº 692/2025, nº 697/2025, nº 698/2025/AGERSINOP. Assim, nesse ciclo de avaliação ainda não foram incluídas no cálculo para que não fossem contabilizadas soluções alternativas que não:
 - I. assegurem quantidade suficiente, qualidade compatível, continuidade e segurança, com tratamento e controle periódico (Art. 7º, Resolução AGERSINOP nº 14/2025);
 - II. utilizem sistemas ou estruturas concebidas com base em critérios técnicos reconhecidos, capazes de assegurar que os esgotos gerados sejam tratados de forma segura no próprio local ou devidamente coletados, transportados e tratados em outro ponto autorizado, garantindo ainda uma destinação final ambientalmente correta (Art. 9º, Resolução AGERSINOP nº 14/2025);;
 - III. sejam projetadas, implantadas, operadas e mantidas conforme normas da ABNT ou com desempenho equivalente aprovado pela AGERSINOP (Art. 7º e 9º, Resolução AGERSINOP nº 14/2025);

- d) Quando os resultados dos indicadores de atendimento resultaram em valores superiores a 100%, reduziu-se o número de economias residenciais ativas até o limite da estimativa gerada pelo SASB para o total de domicílios residenciais ocupados. De forma a não prejudicar o resultado dos indicadores de cobertura, reduziu-se a quantidade total de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados e não ocupados, na mesma quantidade que foi reduzida nas variáveis economias residenciais ativas (página 27 do Guia de Usuário do Módulo de Metas Progressivas de Universalização da ANA)
- e) Especificidades da origem dos dados utilizados para cada município são detalhadas nas seções correspondentes, uma vez que as informações foram solicitadas aos prestadores. Desta forma, por ora, e até que se obtenham dados mais adequados, os indicadores serão calculados com base nos dados apresentados pelos prestadores.

Ademais, é importante distinguir os conceitos de atendimento e cobertura dos sistemas. Considera-se atendimento quando há efetivamente a ligação predial do usuário ao sistema, já a cobertura ocorre quando a infraestrutura está disponível e operacional, mesmo que o usuário, por algum motivo, ainda não tenha realizado sua ligação predial ao sistema.

Já para os demais indicadores utilizou-se na íntegra as informações disponibilizadas pelo prestador de serviços, conforme documentos apresentados a AGERSINOP e identificados na seção a seguir junto a cada indicador calculado.

Conforme Art. 39 da Resolução AGERSINOP nº 16/2026 e Art. 21 da Norma de Referência nº 09/2024, 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".

Para a presente avaliação, foram considerados exclusivamente os municípios mato-grossenses que estavam conveniados à AGERSINOP durante todo o período de referência da análise, compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, quais sejam: Carlinda, Colíder, Marcelândia, Matupá, Sinop e União do Sul. Os demais municípios que não tiveram convênio vigente com a AGERSINOP durante a integralidade desse período foram excluídos da avaliação, em observância às orientações expedidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), por meio do Ofício nº 117/2026/SSB-ANA-SEI e da Nota Técnica nº 21/2026/COAES/SSB-SEI.

3. RESULTADOS

3.1 Dados originais

Informação	Carlinda	Colíder	Marcelândia	Matupá	Sinop	União do Sul
ORIGEM DOS DADOS	ACA nº 50/2025 ACA nº 51/2025	OF-AF-0072/2026	AMA nº 70/2026 AMA nº 75/2026	AMT nº 77/2026 AMT nº 82/2026	ASI nº 743/2026	AUS nº 64/2026 AUS nº 65/2026
Extensão da rede pública de esgoto (km) em dezembro de 2024.	-	62,36	-	55,51	575,48	-
Extensão da rede pública de esgoto (km) em dezembro de 2025.	-	71,94	-	55,51	670,54	-
Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras).	240	100%	478	624	4770	156
Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão (amostras).	240	100%	478	624	4770	156
Quantidade de análise de concentração de DBO dentro do padrão, na saída do tratamento	-	100%	-	12	4	-
Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas (economias) no abastecimento de água.	119	0	36	316	256	27
Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas (economias) no abastecimento de água.	71	0	22	190	154	16
Quantidade de economias ativas de água (economias) em dezembro de 2024.	2534	10158	4189	6767	76351	1141
Quantidade de economias ativas de água (economias) em dezembro de 2025.	2372	10678	3634	6324	82031	1094
Quantidade de economias ativas de esgoto (economias) em dezembro de 2024.	-	4702	-	2413	23676	-
Quantidade de economias ativas de esgoto (economias) em dezembro de 2025.	-	4732	-	2796	23408	-
Quantidade de extravasamentos de esgotos reparados (reparo).	-	23	-	268	1350	-
Quantidade de ligações ativas de água (ligações) em dezembro de 2024.	2488	9609	4064	6558	70298	1123
Quantidade de ligações ativas de água (ligações) em dezembro de 2025.	2332	10125	3531	6171	75101	1075
Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas.	-	25	-	14	541	-
Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações) de esgotamento sanitário.	-	25	-	26	1627	-
Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água (reclamações).	78	300	36	110	4100	4
Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto (horas).	-	1141,37	-	14,4	43,2	-
Total de análises da concentração de DBO realizadas	-	100%	-	12	12	-
Volume de água produzido (1.000 m³)	434,33	2503,653	1075,5	1621,77	19638,15	241,72
Volume de água autorizado não faturado (1.000 m³)	3,39	38,009	2,59	3,2	48,7	0,52
Volume de água consumido (1.000 m³)	250,51	2208,652	582,84	986,34	11399,62	160,7
Volume de água macromedido (1.000 m³)	434,33	2503,653	1075,5	1621,77	19638,15	241,72
Volume de água micromedido (1.000 m³)	280,51	2208,652	582,84	985,7	11378,92	160,7
Volume de água tratada exportado (1.000 m³)	0	0	0	0	0	0
Volume de água tratada importado (1.000 m³)	0	0	0	0	0	0
ORIGEM DOS DADOS	SASB	IBGE	SASB	SASB	SASB	SASB
Domicílios Residenciais Ocupados Totais	3781	11741	3830	7308	75534	1339
Domicílios Residenciais Ocupados Urbanos	2239	9801	2725	5867	73287	1061
Domicílios Residenciais Ocupados Rurais	1542	1940	1105	1441	2256	278
ORIGEM DOS DADOS	ACA nº 11/2026	OF-CL-0007/2026	AMA nº 13/2026	AMT nº 21/26	ASI nº 659/2026	AUS nº 11/2026
Domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados	5092	13835	5083	8449	84582	1791
Economias Residenciais Ativas de Água	2339	8933	3832	6594	73836	1221
Economias Não Residenciais Ativas de Água	245	846	428	429	8195	87
Economias Residenciais Inativas de Água	272	1656	414	434	10400	79
Economias Não Residenciais Inativas de Água	47	318	112	102	1774	27
Economias Residenciais Factíveis de Água	0	1017	0	0	0	0
Economias Não Residenciais Factíveis de Água	0	70	0	0	0	0
Economias Residenciais Ativas de esgoto	0	3326	0	2684	20255	0
Economias Não Residenciais Ativas de esgoto	0	237	0	112	3153	0
Economias Residenciais Inativas de esgoto	0	205	0	23	3299	0
Economias Não Residenciais Inativas de esgoto	0	19	0	2	506	0
Economias Residenciais Factíveis de esgoto	0	1018	0	726	3180	0
Economias Não Residenciais Factíveis de esgoto	0	70	0	62	94	0

3.2 Indicadores

3.2.1 Indicadores do município de Carlinda

Nível	INDICADORES	Unidade	Serviço	Padrão de referência	Município	Avaliação
					Carlinda	
1	Índice de atendimento de abastecimento de água (IAA)	%	Água	-	100,00	Atende a meta, contudo a cobertura está muito abaixo da meta de universalização.
1	Índice de cobertura de abastecimento de água (ICA)	%	Água	-	56,15	A cobertura da rede de distribuição ainda é limitada, indicando a necessidade de ampliação da infraestrutura para alcançar maior parcela da população (100%) com atendimento por rede pública, conforme contrato de concessão.
1	Índice de atendimento de esgotamento sanitário (IAE)	%	Esgoto	-	0,00	Necessidade de implantação de infraestrutura de esgotamento sanitário.
1	Índice de cobertura de esgotamento sanitário (ICE)	%	Esgoto	-	0,00	Necessidade de implantação de infraestrutura de esgotamento sanitário.
1	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPA 01)	L/Lig./dia	Água	≤ 216	205,12	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de coliformes totais na água no padrão estabelecido (ICA 02)	%	Água	≥ 95	100,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido (IAE 03)	%	Esgoto	≥ 90	-	-
1	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA 04)	%	Água	≤ 67	7,75	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IIE 05)	Registros/Km	Esgoto	≤ 0,3	-	-
2	Índice de micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 01)	%	Água	Maior, melhor	65,09	Necessidade de ampliação da micromedicação visando maior controle operacional e comercial.
2	Índice de macromedicação relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 02)	%	Água	Maior, melhor	100,00	O sistema apresenta macromedicação integral do volume disponibilizado.
2	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto (IEE 03)	Horas/reparos	Esgoto	Menor, melhor	-	-
2	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA 04)	Reclamações /100 economias	Água	Menor, melhor	3,18	Baixo índice de reclamações.
2	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE 05)	Reclamações /100 economias ativas	Esgoto	Menor, melhor	-	-

3.2.2 Indicadores do município de Colíder

Nível	INDICADORES	Unidade	Serviço	Padrão de referência	Município	Avaliação
					Colíder	
1	Índice de atendimento de abastecimento de água (IAA)	%	Água	-	91,14	Necessita ampliação para atendimento da meta de universalização e contrato de concessão (100%).
1	Índice de cobertura de abastecimento de água (ICA)	%	Água	-	92,81	Necessita ampliação para atendimento da meta de universalização e contrato de concessão (100%).
1	Índice de atendimento de esgotamento sanitário (IAE)	%	Esgoto	-	33,94	Necessidade de ampliação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atendimento da meta de universalização e contrato de concessão (70% no ano de referência).
1	Índice de cobertura de esgotamento sanitário (ICE)	%	Esgoto	-	35,24	Necessidade de ampliação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atendimento da meta de universalização e contrato de concessão (70% no ano de referência).
1	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPA 01)	L/Lig./dia	Água	≤ 216	71,36	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de coliformes totais na água no padrão estabelecido (ICA 02)	%	Água	≥ 95	100,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido (IAE 03)	%	Esgoto	≥ 90	100,00	-
1	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA 04)	%	Água	≤ 67	0,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IIE 05)	Registros/Km	Esgoto	≤ 0,3	0,37	Necessita de atenção da concessionária às ocorrências de extravasamento de esgoto
2	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 01)	%	Água	Maior, melhor	89,58	Necessidade de ampliação da micromedição visando maior controle operacional e comercial.
2	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 02)	%	Água	Maior, melhor	100,00	O sistema apresenta macromedição integral do volume disponibilizado.
2	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto (IEE 03)	Horas/reparos	Esgoto	Menor, melhor	49,62	Tempo elevado para reparos. Necessário ajustes operacionais para eficiente atendimento das ocorrências de extravasamento.
2	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA 04)	Reclamações /100 economias	Água	Menor, melhor	2,88	Baixo índice de reclamações.
2	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE 05)	Reclamações /100 economias ativas	Esgoto	Menor, melhor	0,53	Baixo índice de reclamações.

3.2.3 Indicadores do município de Marcelândia

Nível	INDICADORES	Unidade	Serviço	Padrão de referência	Município	Avaliação
					Marcelândia	
1	Índice de atendimento de abastecimento de água (IAA)	%	Água	-	100,00	Atende a meta, contudo a cobertura está abaixo da meta de universalização.
1	Índice de cobertura de abastecimento de água (ICA)	%	Água	-	92,53	Necessita ampliação para atendimento da meta de universalização e contrato de concessão (97% no ano de referência).
1	Índice de atendimento de esgotamento sanitário (IAE)	%	Esgoto	-	0,00	Necessidade de implantação de infraestrutura de esgotamento sanitário. A meta contratual previa 70% de cobertura no ano de referência (2025).
1	Índice de cobertura de esgotamento sanitário (ICE)	%	Esgoto	-	0,00	Necessidade de implantação de infraestrutura de esgotamento sanitário. A meta contratual previa 70% de cobertura no ano de referência (2025).
1	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPA 01)	L/Lig./dia	Água	≤ 216	353,56	Necessita de atenção da concessionária para ajustes dos processos para redução das perdas na distribuição.
1	Índice das análises de coliformes totais na água no padrão estabelecido (ICA 02)	%	Água	≥ 95	100,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido (IAE 03)	%	Esgoto	≥ 90	-	-
1	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA 04)	%	Água	≤ 67	1,48	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IIE 05)	Registros/Km	Esgoto	≤ 0,3	-	-
2	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 01)	%	Água	Maior, melhor	54,32	Necessidade de ampliação da micromedição visando maior controle operacional e comercial.
2	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 02)	%	Água	Maior, melhor	100,00	O sistema apresenta macromedição integral do volume disponibilizado.
2	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto (IEE 03)	Horas/reparos	Esgoto	Menor, melhor	-	-
2	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA 04)	Reclamações /100 economias	Água	Menor, melhor	0,92	Baixo índice de reclamações.
2	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE 05)	Reclamações /100 economias ativas	Esgoto	Menor, melhor	-	-

3.2.4 Indicadores do município de Matupá

Nível	INDICADORES	Unidade	Serviço	Padrão de referência	Município	Avaliação
					Matupá	
1	Índice de atendimento de abastecimento de água (IAA)	%	Água	-	100,00	Atende a meta, contudo a cobertura está muito abaixo da meta de universalização
1	Índice de cobertura de abastecimento de água (ICA)	%	Água	-	88,47	Necessita ampliação para atendimento da meta de universalização e contrato de concessão (100%).
1	Índice de atendimento de esgotamento sanitário (IAE)	%	Esgoto	-	45,75	Necessidade de ampliação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atendimento da meta de universalização.
1	Índice de cobertura de esgotamento sanitário (ICE)	%	Esgoto	-	42,72	Necessidade de ampliação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atendimento da meta de universalização.
1	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPA 01)	L/Lig./dia	Água	≤ 216	272,16	Necessita de atenção da concessionária para ajustes dos processos para redução das perdas na distribuição
1	Índice das análises de coliformes totais na água no padrão estabelecido (ICA 02)	%	Água	≥ 95	100,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido (IAE 03)	%	Esgoto	≥ 90	100,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA 04)	%	Água	≤ 67	7,73	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IIE 05)	Registros/Km	Esgoto	≤ 0,3	0,25	Atende ao padrão de referência
2	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 01)	%	Água	Maior, melhor	60,90	Necessidade de ampliação da micromedição visando maior controle operacional e comercial.
2	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 02)	%	Água	Maior, melhor	100,00	O sistema apresenta macromedição integral do volume disponibilizado.
2	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto (IEE 03)	Horas/reparos	Esgoto	Menor, melhor	0,05	Satisfatório, demonstrando que a atuação da concessionária é eficiente no tempo de reparos
2	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA 04)	Reclamações /100 economias	Água	Menor, melhor	1,68	Baixo índice de reclamações.
2	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE 05)	Reclamações /100 economias ativas	Esgoto	Menor, melhor	1,00	Baixo índice de reclamações.

3.2.5 Indicadores do município de Sinop

Nível	INDICADORES	Unidade	Serviço	Padrão de referência	Município	Avaliação
					Sinop	
1	Índice de atendimento de abastecimento de água (IAA)	%	Água	-	100,00	Atende a meta de universalização e contratual (100%).
1	Índice de cobertura de abastecimento de água (ICA)	%	Água	-	100,00	Atende a meta de universalização e contratual (100%).
1	Índice de atendimento de esgotamento sanitário (IAE)	%	Esgoto	-	27,64	Necessidade de ampliação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atendimento da meta de universalização.
1	Índice de cobertura de esgotamento sanitário (ICE)	%	Esgoto	-	36,04	Necessidade de ampliação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atendimento da meta de universalização. Não havia atingido a meta contratual (40%) no período de referência (Dez. 2025).
1	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPA 01)	L/Lig./dia	Água	≤ 216	308,64	Necessita de atenção da concessionária para ajustes dos processos para redução das perdas na distribuição.
1	Índice das análises de coliformes totais na água no padrão estabelecido (ICA 02)	%	Água	≥ 95	100,00	Atende ao padrão de referência.
1	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido (IAE 03)	%	Esgoto	≥ 90	33,33	Não atende ao padrão de referência. A concessionária deve observar os processos operacionais para que atenda as licenças vigentes.
1	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA 04)	%	Água	≤ 67	0,52	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IIE 05)	Registros/Km	Esgoto	≤ 0,3	0,87	Necessita de atenção da concessionária para ajustes dos processos para redução de problemas na operação do serviço de esgotamento sanitário
2	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 01)	%	Água	Maior, melhor	58,09	Necessidade de ampliação da micromedição visando maior controle operacional e comercial.
2	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 02)	%	Água	Maior, melhor	100,00	O sistema apresenta macromedição integral do volume disponibilizado.
2	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto (IEE 03)	Horas/reparos	Esgoto	Menor, melhor	0,03	Satisfatório, demonstrando que a atuação da concessionária é eficiente no tempo de reparos
2	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA 04)	Reclamações /100 economias	Água	Menor, melhor	5,18	Necessita de atenção da concessionária para ajustes dos processos para redução de problemas na operação do serviço de abastecimento de água
2	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE 05)	Reclamações /100 economias ativas	Esgoto	Menor, melhor	6,91	Necessita de atenção da concessionária para ajustes dos processos para redução de problemas na operação do serviço de esgotamento sanitário.

3.2.6 Indicadores do município de União do Sul

Nível	INDICADORES	Unidade	Serviço	Padrão de referência	Município	Avaliação
					União do Sul	
1	Índice de atendimento de abastecimento de água (IAA)	%	Água	-	100,00	Atende a meta, contudo a cobertura está abaixo da meta de universalização e contratual.
1	Índice de cobertura de abastecimento de água (ICA)	%	Água	-	76,89	A cobertura da rede de distribuição ainda é limitada, indicando a necessidade de ampliação da infraestrutura para alcançar maior parcela da população com atendimento por rede pública. Não atende a meta de universalização e contratual (99%).
1	Índice de atendimento de esgotamento sanitário (IAE)	%	Esgoto	-	0,00	Necessidade de implantação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atingimento da meta de universalização e contratual (22% em Dez. de 2026).
1	Índice de cobertura de esgotamento sanitário (ICE)	%	Esgoto	-	0,00	Necessidade de implantação de infraestrutura de esgotamento sanitário para atingimento da meta de universalização e contratual (22% em Dez. de 2026).
1	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPA 01)	L/Lig./dia	Água	≤ 216	200,68	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de coliformes totais na água no padrão estabelecido (ICA 02)	%	Água	≥ 95	100,00	Atende ao padrão de referência
1	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido (IAE 03)	%	Esgoto	≥ 90	-	-
1	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA 04)	%	Água	≤ 67	3,85	Atende ao padrão de referência
1	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IIE 05)	Registros/Km	Esgoto	≤ 0,3	-	-
2	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 01)	%	Água	Maior, melhor	66,63	Necessidade de ampliação da micromedição visando maior controle operacional e comercial.
2	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMA 02)	%	Água	Maior, melhor	100,00	O sistema apresenta macromedição integral do volume disponibilizado.
2	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto (IEE 03)	Horas/reparos	Esgoto	Menor, melhor	-	-
2	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA 04)	Reclamações /100 economias	Água	Menor, melhor	0,36	Baixo índice de reclamações.
2	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE 05)	Reclamações /100 economias ativas	Esgoto	Menor, melhor	-	-

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente avaliação operacional representa o primeiro ciclo de aplicação dos indicadores previstos na Norma de Referência ANA nº 09/2024, incorporada ao âmbito regulatório da AGERSINOP por meio da Resolução Normativa nº 16/2026. Mais do que aferir resultados pontuais, este processo estabelece uma linha de base para o acompanhamento sistemático da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, permitindo a evolução contínua da regulação baseada em evidências e indicadores de desempenho. Conforme previsto na Resolução AGERSINOP nº 16/2026, a avaliação operacional constitui instrumento permanente de monitoramento da qualidade dos serviços, subsidiando a atuação regulatória e o aperfeiçoamento da gestão pelos titulares e prestadores dos serviços.

Os resultados obtidos evidenciam que os municípios apresentam diferentes níveis de desempenho entre os indicadores avaliados, refletindo particularidades relacionadas ao estágio de universalização dos serviços, às características operacionais dos sistemas e à qualidade das informações disponibilizadas. Nesse contexto, os indicadores não devem ser interpretados isoladamente como medida de desempenho institucional, mas como instrumentos técnicos destinados à identificação de fragilidades, oportunidades de melhoria e definição de prioridades para o planejamento e a gestão dos serviços.

Observou-se, ainda, que parte das limitações verificadas nesta avaliação decorre da indisponibilidade ou inconsistência de determinadas bases de dados fornecidas pelos prestadores e pelos municípios, especialmente quanto às soluções alternativas adequadas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como de informações cadastrais utilizadas na composição dos indicadores. Tal circunstância reforça a necessidade de aprimoramento dos sistemas de gestão da informação, da rastreabilidade dos dados operacionais e da padronização dos procedimentos de consolidação e reporte das informações encaminhadas à entidade reguladora, em observância ao dever de fornecimento de dados previsto na legislação e na regulamentação vigente.

Às concessionárias recomenda-se a adoção de ações contínuas voltadas ao aperfeiçoamento da gestão operacional, priorizando a redução das perdas de água, a minimização das ocorrências de intermitência, a melhoria da eficiência dos processos de tratamento de água e esgoto, a redução do tempo de atendimento às ocorrências

operacionais e o fortalecimento dos mecanismos de controle da qualidade dos dados encaminhados à AGERSINOP. Da mesma forma, recomenda-se que sejam desenvolvidos procedimentos internos de validação das informações antes de seu envio, garantindo consistência, confiabilidade e compatibilidade entre as diferentes bases de dados utilizadas para cálculo dos indicadores.

Aos municípios titulares dos serviços recomenda-se que utilizem os resultados apresentados neste relatório como ferramenta de apoio ao planejamento do saneamento básico, acompanhando a evolução dos indicadores, fortalecendo a integração entre o planejamento municipal e as ações desenvolvidas pelo prestador dos serviços. A análise periódica desses indicadores permitirá maior efetividade na tomada de decisões relacionadas à expansão, operação e qualidade dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Por fim, destaca-se que os resultados apresentados neste relatório não possuem caráter sancionatório nem substituem as avaliações específicas das metas contratuais de cada município, constituindo instrumento complementar de monitoramento operacional, conforme previsto na regulamentação da ANA e da AGERSINOP. Os referidos indicadores serão utilizados para fins de avaliação contratual e municipal quando devidamente incorporados aos Planos Municipais de Saneamento Básico de cada município.

Os ciclos anuais de avaliação permitirão acompanhar a evolução do desempenho dos serviços, identificar tendências, aferir a efetividade das ações corretivas implementadas e fortalecer a transparência, a eficiência regulatória e a busca pela melhoria contínua da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, contribuindo para o alcance das metas de universalização estabelecidas no marco legal do saneamento.

É o relatório,

Sinop-MT, 04 de agosto de 2026.

MARCIA CRISTINA LOPES HERNANDORENA
DIRETORA PRESIDENTE DA AGERSINOP

RAYLA F L DELLA COLLETA M DA ROCHA
DIRETORA TÉCNICO OPERACIONAL DA AGERSINOP

MARISTELA VOLPATO
GESTORA DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO - AGERSINOP