

Indicadores e Metas						
Tipo	Descrição	Ano	Meta	Realizado	Situação	Justificativa
<b>1. INDICADORES OPERACIONAIS</b>						
<b>1.1. ÁGUA</b>						
IQA	Índice de Qualidade da Água	3	>99%	99,67%	ATENDIDO	
ICA	Índice de Continuidade do Abastecimento	3	< 4	2,9	ATENDIDO	
IPD	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição	3	50%	40,13%	ATENDIDO	
ICSA	Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água	3	100%	100%	ATENDIDO	
<b>1.2. ESGOTO</b>						
IQE	Índice de Qualidade do Efluente	3	> 80%	100%	ATENDIDO	
IORD	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares	3	< 35	11,32	ATENDIDO	
IORC	Índice de Obstrução de Redes Coletoras	3	>350	518,09	ATENDIDO	
ICSE	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário	3	30%	30,97%	ATENDIDO	
<b>2. INDICADORES GERENCIAIS</b>						
<b>2.1 Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público.</b>						
FATOR 1	Índice de eficiência dos prazos de atendimento	3	<75% - 0 >75% e <90% - 0,5 >90% - 1	76,98%	ATENDIDO	
FATOR 2	Índice de acerto da programação dos serviços	3	<75% - 0 >75% e <90% - 0,5 >90% - 1	76,98%	ATENDIDO	
FATOR 3	Estruturas de atendimento ao público	3	2 ou menos estruturas - 0 3 estruturas - 0,5 4 estruturas - 1	Atende os 4 itens	ATENDIDO	
FATOR 4	Adequação das estruturas de atendimento ao público	3	Atendimento de 6 ou menos itens - 0 Atendimento de 7 itens - 0,5 Atendimento de mais de 7 itens - 1	Atende a 8 dos 9 itens	ATENDIDO	
FATOR 5	Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	3	Atendimento de 4 ou menos itens - 0 Atendimento de 5 ou 6 itens - 0,5 Atendimento dos 7 itens - 1	Atende os 7 itens	ATENDIDO	
IESAP	Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público	3	>5 ou <=7 - regular >7 ou <=9 - satisfatória >9 - ótimo	7	REGULAR	
<b>2.2 Indicador de adequação do sistema de comercialização dos serviços</b>						
CONDIÇÃO 1	Índice de Micromedição (IM)	2	<98% - 0 >98% - 1	99,66%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 2	A condição pretende aferir se os canais alternativos de atendimento ao usuário estão sendo efetivos.	2	<20% - 1,0 >20% e <30% - 0,5 >30% - 0	34,84%	EM ATENDIMENTO	Frise-se aqui a existência de uma extensa gama de serviços que podem ser realizados, exclusivamente pelo atendimento presencial, como por exemplo renegociações de débitos, transferência de titularidade, pedido de ligação de água, isto porque tais solicitações dependem da apresentação e/ou assinatura de documentos.
CONDIÇÃO 3	Verifica se a análise crítica das faturas emitidas aos consumidores está sendo efetiva.	2	>98% - 1 <98% e >90% - 0,5 <90% - 0	105,31%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 4	Verifica se a quantidade de pontos credenciados para o recebimento das faturas é suficiente.	2	> 0,7 - 1 <0,7 e >0,5 - 0,5 <0,5 - 0	0,969	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 5	Verifica se está havendo comunicação com os usuários com relação a existência de débitos pendentes antes do efetivo corte.	2	>98% - 1 <98% e >95% - 0,5 <95% - 0	100%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 6	Verifica se o reestabelecimento do fornecimento de água ao usuário ocorreu em até 24 horas do pagamento de seus débitos.	2	>95% - 1 <95% e >80% - 0,5 <80% - 0	96,64%	ATENDIDO	
IACS	Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços	2	>5 ou <=7 - regular >7 ou <=9 - satisfatória >9 - ótimo	9	SATISFATÓRIO	
<b>2.3 Indicador de nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço</b>						
A verificação dos resultados foi obtida através de Pesquisa de Opinião que tem como objetivo avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela concessionária. A pesquisa foi realizada pela empresa independente Mark Instituto de Pesquisa e Opinião Pública, entre os meses de maio e junho de 2017, e contou com a participação de 403 usuários. Os resultados da pesquisa demonstram que 81,2% dos entrevistados consideram a qualidade dos serviços prestados pela concessionária Águas de Sinop como Excelente, Bom ou Regular.						
<b>3. Divulgação e Publicidade dos Índices.</b>						
Os indicadores demonstrados neste relatório referem-se ao terceiro ano de concessão da Águas de Sinop, conforme o Contrato de Concessão N°. 096/2014 firmado em 19/09/2014 e Primeiro Termo Aditivo Modificativo (TAM), firmado em 03/02/2016 e estão em conformidade com as Resoluções AGER 002/2016, AGER 003/2016, AGER 004/2016, AGER 005/2016 e AGER 006/2016. A partir do que foi apresentado é possível observar o comprometimento e preocupação da concessionária Águas de Sinop com relação a qualidade dos seus serviços prestados e com atendimento aos consumidores.						