

Indicadores e Metas						
Tipo	Descrição	Ano	Meta	Realizado	Situação	Justificativa
1. INDICADORES OPERACIONAIS						
1.1. ÁGUA						
IQA	Índice de Qualidade da Água	4	>99%	99,50%	ATENDIDO	
ICA	Índice de Continuidade do Abastecimento	4	< 4	1,94	ATENDIDO	
IPD	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição	4	50%	39,75%	ATENDIDO	
ICSA	Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água	4	100%	100%	ATENDIDO	
1.2. ESGOTO						
IQE	Índice de Qualidade do Efluente	4	> 85%	100%	ATENDIDO	
IORC	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares	4	< 35	5,32	ATENDIDO	
IORC	Índice de Obstrução de Redes Coletoras	4	<350	110,8	ATENDIDO	
ICSE	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário	4	40%	41,13%	ATENDIDO	
2. INDICADORES GERENCIAIS						
2.1 Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público.						
FATOR 1	Índice da eficiência dos prazos de atendimento	4	<75% - 0 >75% e <90% - 0,5 >90% - 1	79,05%	ATENDIDO	
FATOR 2	Índice de acerto da programação dos serviços	4	<75% - 0 >75% e <90% - 0,5 >90% - 1	79,05%	ATENDIDO	
FATOR 3	Estruturas de atendimento ao público	4	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	4	Atendimento de 6 ou menos itens - 0 Atendimento de 7 itens - 0,5 Atendimento de mais de 7 itens - 1	Atende a 7 dos 9 itens	ATENDIDO	
FATOR 5	Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	4	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	4	>5 ou <=7 - regular >7 ou <=9 - satisfatória >9 - ótimo	6,5	REGULAR	
2.2 Indicador de adequação do sistema de comercialização dos serviços						
CONDIÇÃO 1	Índice de Micromedição (IM)	4	<98% - 0 >98% - 1	99,91%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 2	A condição pretende aferir se os canais alternativos de atendimento ao usuário estão sendo efetivos.	4	<20% - 1,0 >20% e <30% - 0,5 >30% - 0	26,64%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 3	Verifica se a análise crítica das faturas emitidas aos consumidores está sendo efetiva.	4	>98% - 1 <98% e >90% - 0,5 <90% - 0	136,17%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 4	Verifica se a quantidade de pontos credenciados para o recebimento das faturas é suficiente.	4	> 0,7 - 1 <0,7 e >0,5 - 0,5 <0,5 - 0	0,872	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 5	Verifica se está havendo comunicação com os usuários com relação a existência de débitos pendentes antes do efetivo corte.	4	>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.	4	>95% - 1 <95% e >80% - 0,5 <80% - 0	83,38%	ATENDIDO	
IACS	Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços	4	>5 ou <=7 - regular >7 ou <=9 - satisfatória >9 - ótimo	9	SATISFATÓRIO	
2.3 Indicador de nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço						
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 IMADI - Instituto Mato-grossense de Pesquisas Marketing e Desenvolvimento Profissional, no mês de maio de 2018, e contou com a participação de 300 usuários. Os resultados da pesquisa demonstram que 82% dos entrevistados consideram a qualidade dos serviços prestados pela concessionária Águas de Sinop como Excelente, Bom ou Regular.						
3. Divulgação e Publicidade dos Índices.						
Os indicadores demonstrados neste relatório referem-se ao quarto 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.						