

Indicadores e Metas						
Tipo	Descrição	Ano	Meta	Realizado	Situação	Justificativa
1. INDICADORES OPERACIONAIS						
1.1. ÁGUA						
IQA	Índice de Qualidade da Água	5	>99%	99,83%	ATENDIDO	
ICA	Índice de Continuidade do Abastecimento	5	< 3	2,96	ATENDIDO	
IPD	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição	5	<50%	47,40%	ATENDIDO	
ICSA	Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água	5	100%	100%	ATENDIDO	
1.2. ESGOTO						
IQE	Índice de Qualidade do Efluente	5	> 85%	100%	ATENDIDO	
IORD	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares	5	< 30	10,78	ATENDIDO	
IORC	Índice de Obstrução de Redes Coletoras	5	<350	63,69	ATENDIDO	
ICSE	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário	5	50%	35,70%	EM ATENDIMENTO ¹	
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	5	<75% - 0 >75% e <90% - 0,5 >90% - 1	75,10%	ATENDIDO	
FATOR 2	Índice de acerto da programação dos serviços	5	<75% - 0 >75% e <90% - 0,5 >90% - 1	75,10%	ATENDIDO	
FATOR 3	Estruturas de atendimento ao público	5	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	5	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	5	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	5	>5 ou <=7 - regular >7 ou <=9 - satisfatória >9 - ótimo	7,0	REGULAR	
2.2 Indicador de adequação do sistema de comercialização dos serviços						
CONDIÇÃO 1	Índice de Micromedição (IM)	5	<98% - 0 >98% - 1	99,89%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 2	A condição pretende aferir se os canais alternativos de atendimento ao usuário estão sendo efetivos.	5	<20% - 1,0 >20% e <30% - 0,5 >30% - 0	9,03%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 3	Verifica se a análise crítica das faturas emitidas aos consumidores está sendo efetiva.	5	>98% - 1 <98% e >90% - 0,5 <90% - 0	165,27%	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 4	Verifica se a quantidade de pontos credenciados para o recebimento das faturas é suficiente.	5	> 0,7 - 1 <0,7 e >0,5 - 0,5 <0,5 - 0	0,79	ATENDIDO	
CONDIÇÃO 5	Verifica se está havendo comunicação com os usuários com relação a existência de débitos pendentes antes do efetivo corte.	5	>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.	5	>95% - 1 <95% e >80% - 0,5 <80% - 0	57,87%	NÃO ATENDIDO	
IACS	Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços	5	>5 ou <=7 - regular >7 ou <=9 - satisfatória >9 - ótimo	9	SATISFATÓRIO	
3. Divulgação e Publicidade dos Índices.						
Os indicadores demonstrados neste relatório referem-se ao quinto 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.						
Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário¹						
O 1º Termo Aditivo Modificativo (TAM) do Contrato de Concessão 096/2014, fixou novo cronograma de metas para o sistema de esgotamento sanitário do município de Sinop. Assim, até o 2º ano da concessão (2016) o Poder Concedente (PC) deveria ter entregue 20% de cobertura, devendo a Concessionária incrementá-la ano a ano, chegando no 5º ano (2019) com 50% de cobertura total. Acontece que o PC entregou apenas 9% de cobertura, restando pendente a entrega de cerca de 4.369 ligações domiciliares de esgoto. Desta forma, considerando que o Poder Concedente não entregou a cobertura acordada no 1º TAM, o atendimento da meta pela Concessionária foi prejudicado, isto porque a mesma teve que antecipar, desde o início da Concessão, os investimentos que eram de sua responsabilidade.						