



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

**NÚMERO DO PROCESSO:** 296/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE

**ASSUNTO:** Verificador Independente - Produto 01 - Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão.

**RELATO TÉCNICO 16/2025 - CTSANEAMENTO**

Considerando o Processo nº 296/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE, o qual trata da entrega por parte do Verificador Independente do Produto 01 - Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão.

Considerando que a Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE, tem por finalidade exercer o poder de regular e de fiscalizar as concessões e permissões de serviços públicos nas quais o Estado de Sergipe, por disposição legal ou delegação, figure como Poder Concedente ou Permitente, conforme a Lei Estadual nº 6.661/2009.

Considerando o Contrato nº 007/2025, assinado em 28 de abril de 2025, o qual celebrou entre a Agência Reguladora do Estado de Sergipe-AGRESE e a empresa Fundação Getúlio Vargas, a contratação de assessoria técnica especializada para atuar como verificador independente, na aferição do desempenho e qualidade das atividades e serviços concessionária, no âmbito da concessão da prestação regionalizada dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário da microrregião de água e esgoto de Sergipe - MAES.

Considerando a entrega do Produto 1 - Diagnóstico Geral (ANEXO ÚNICO) e Ferramentas de Gestão, o qual tem como objetivo o entendimento dos papéis e responsabilidades de cada uma das Partes da Concessão, avaliação dos indicadores e processos de aferição propostos, entendimento do SMDI, assim como o conhecimento do histórico da Concessão.



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

Assim, esta Câmara Técnica de Saneamento, em análise ao contrato supracitado verificou que no Produto 1 - Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão, o Verificador Independente deverá:

1. Mapear seu papel e suas interfaces com o **Agência Reguladora** e com a **Concessionária** em relação ao **Contrato de Concessão**, examinando as responsabilidades de cada, desenhando o fluxo de troca de informação entre as **Partes** e a sua temporalidade;
2. Avaliar os processos e procedimentos previstos no Contrato de Concessão relacionados com as atividades de verificação independente, propondo melhorias, no intuito de definir Procedimento Operacional Padrão - POP, o qual será o principal instrumento norteador em garantir a transparência das diretrizes de governança, com especial consideração para:
  - a. Detalhar cada componente do IDG constante no Anexo III do Contrato de Concessão, contendo fluxos e procedimentos propostos, frequência de mensuração, prazo para coleta das informações e demais informações que forem relevantes;
  - b. Detalhar todas as responsabilidades das Partes, previstas no Contrato de Concessão e seus anexos, referente aos Indicadores de Desempenho, estabelecendo diretrizes claras dos papéis da Concessionária, da Agência Reguladora e do Poder Concedente, bem como os respectivos fluxos de comunicação; e
  - c. Avaliar os prazos estabelecidos contratualmente para a execução das atividades previstas para todas as Partes envolvidas nos fluxos de apuração, aferição e validação dos Indicadores de



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

Desempenho, com especial atenção à sua exequibilidade dentro dos prazos atualmente definidos e proposição de medidas mitigadoras.

3. Analisar os processos e sistemas em desenvolvimento e/ou em utilização pela Concessionária para a apuração e valoração de todos os Indicadores de Desempenho, visando identificar:

- a. Soluções de tecnologia, implementadas ou previstas, e requerimentos definidos para os respectivos sistemas;
- b. Modo de coleta de dados e a definição de quais indicadores serão automatizados e quais não serão;
- c. Interfaces com outros sistemas (sistemas biométricos, sensores, detectores e outros que vierem a ser definidos pela Concessionária);
- d. Metodologia definida para apuração e cálculo dos indicadores; e
- e. Arquitetura tecnológica existente para a sua atuação, em especial a ferramenta de mensuração de desempenho (SMD).

Buscando avaliar o cumprimento dos itens estabelecidos contratualmente, esta Câmara Técnica de Saneamento realizou as análises conforme demonstrado na tabela abaixo:

AVALIAÇÃO DO PRODUTO 01		
Data de Entrega: 12/07/2025		
Conteúdo Obrigatório (Contrato 007/2025)	Peso	Produto Apresentado
Mapeamento de papéis e interfaces (contratual)	15	Pág. 14 - 20
Avaliação de processos e procedimentos de verificação independente	35	Pág. 21 - 28
Detalhamento dos componentes do IDG	15	Pág. 29 - 65



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

Análise de sistemas da Concessionária	35	Pág. 66 - 76
---------------------------------------	----	--------------

No tocante ao item **"Mapeamento de Papéis e Interfaces"** do relatório é abordada a definição clara das responsabilidades e relações institucionais entre os principais agentes envolvidos na concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES): a Concessionária Iguá, a Agência Reguladora (AGRESE), o Poder Concedente (Estado de Sergipe) e o Verificador Independente.

O relatório destaca que os indicadores de desempenho previstos no Anexo III do contrato são o eixo central da gestão contratual, pois sustentam a apuração do **Indicador de Desempenho Geral (IDG)** e do **Índice de Tarifa Social (ITS)**. O desempenho da Concessionária é avaliado com base nesses indicadores, e as consequências são aplicadas conforme os resultados obtidos (como penalidades ou limitações tarifárias).

Para garantir a efetividade desse modelo, o Verificador Independente mapeou os papéis de cada ente em uma **Matriz de Responsabilidades**, atribuindo funções como responsável (R), aprovador (A), consultado (C) e informado (I) para cada atividade. O relatório também define os fluxos de informação entre as partes, incluindo frequência e formato das trocas de dados e relatórios.

Além disso, é ressaltado que o sucesso do modelo de gestão por desempenho depende de sistemas robustos de medição, confiabilidade dos dados e integração tecnológica. A atuação do Verificador é vista como essencial para validar informações, propor melhorias, sugerir indicadores acessórios e reforçar a governança do contrato.



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

Em relação ao item **"Avaliação de Processos e Procedimentos de Verificação Independente"**, do relatório entregue pela FGV à AGRESE, tratou da análise crítica dos métodos e critérios utilizados para aferição dos indicadores de desempenho da Concessionária Iguá, no âmbito do contrato de concessão dos serviços de água e esgoto da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES).

O documento destaca a importância das Normas de Referência da ANA (particularmente a NR 8/2024 e a NR 9/2024) para guiar a uniformização e a qualidade dos indicadores. Destacou ainda que embora a NR 08 e a NR 09 não sejam aplicáveis ao caso concreto, nos termos dos art. 2º, § 1º, dos respectivos normativos, suas diretrizes podem ser utilizadas como referência para a adoção de boas práticas regulatórias no mercado de saneamento.

O item **"Aferição e Fichas dos Indicadores de Desempenho"** apresenta a estrutura de avaliação e os critérios definidos para a verificação dos indicadores contratuais de desempenho da Concessionária Iguá no âmbito da concessão da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES).

O relatório detalha dez indicadores principais, extraídos do Anexo III do contrato, que servirão de base para a composição do **Indicador de Desempenho Geral (IDG)**. Cada um desses indicadores foi analisado individualmente, com a elaboração de **fichas técnicas** contendo: definição, fórmula de cálculo, periodicidade de apuração e observações relevantes.

Os indicadores abordam aspectos diversos da prestação dos serviços, como:

- **Índice de Cobertura de Água (ICA);**
- **Índice de Cobertura de Esgoto (ICE);**



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

- **Índice de Perdas na Distribuição (IPD);**
- **Índice de Descontinuidade no Abastecimento de Água (IDA);**
- **Índice de Qualidade da Água (IQA);**
- **Índice de Eficiência e Melhoria do Tratamento do Esgoto (IQE);**
- **Índice de Satisfação dos Usuários (ISU);**
- **Índice de Eficiência para Desobstrução na Rede ou Ramais de Esgoto (RDR);**
- **Índice de Regularidade Documental (IRD);**
- **Índice de Reuso de Efluentes (IRE).**

O item "**Análise de Sistemas da Concessionária**" examina criticamente a estrutura tecnológica, os sistemas de informação e os procedimentos adotados pela Concessionária Iguá para coleta, tratamento e envio dos dados relacionados aos indicadores de desempenho do contrato de concessão da MAES.

O relatório inicia com um **diagnóstico preliminar** dos dados disponibilizados pela Concessionária, destacando limitações na padronização, organização e completude das informações, além de inconsistências na documentação técnica enviada. Também foi observada a ausência de vínculos estruturados entre os dados operacionais e as bases territoriais e demográficas exigidas para os cálculos dos indicadores.

Outro ponto importante identificado foi a **limitação na estrutura atual de envio de dados**, que não garante rastreabilidade, auditabilidade e segurança no fluxo de informações – aspectos essenciais para uma verificação independente efetiva. O relato informa ainda que conforme a concessionária, nesta fase de pré-projeto, os sistemas de coleta e transmissão de dados ainda estão em etapa de sistematização.



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

Diante desses desafios, o relatório defende a necessidade de **acesso direto aos dados brutos** (sem filtragem ou consolidação prévia pela Concessionária), como forma de assegurar a integridade das análises. Além disso, propõe uma **solução técnica de integração sistêmica e automação**, baseada em protocolos de interoperabilidade, armazenamento em nuvem, autenticação de usuários, e definição de APIs específicas para cada indicador.

Por fim, com base na análise do Produto 1 - *Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão*, elaborado no âmbito do contrato de Verificação Independente da concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES), constata-se que foram estabelecidos importantes marcos para a estruturação da atuação do Verificador Independente, em alinhamento às diretrizes contratuais e regulatórias.

O **mapeamento de papéis e interfaces** deixou clara a divisão de responsabilidades entre Concessionária, Poder Concedente, Agência Reguladora e Verificador, promovendo transparência e previsibilidade no processo de aferição dos indicadores. A matriz de responsabilidade e o fluxo de informações propostos são instrumentos fundamentais para o bom funcionamento da governança contratual, reforçando a cultura de resultados e prestação de contas.

A **avaliação dos processos e procedimentos de verificação independente** identificou importantes desconformidades metodológicas entre os indicadores contratuais e os definidos pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), especialmente no que diz respeito à terminologia, periodicidade, base territorial e métodos de cálculo. A não harmonização com os parâmetros do SINISA podem a comparabilidade, a aderência às



ESTADO DE SERGIPE  
AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe

diretrizes federais e a integração ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA).

No tocante à **aferição e fichas dos indicadores de desempenho**, a elaboração das fichas técnicas foi um avanço metodológico relevante. No entanto, ainda existem lacunas normativas e técnicas em diversos indicadores, o que demanda maior padronização e clareza nas definições, fontes e critérios de medição. É necessário garantir que as informações produzidas sejam auditáveis e comparáveis em nível nacional.

A **análise dos sistemas da Concessionária** revelou fragilidades estruturais e operacionais no tratamento e envio dos dados, como ausência de automação, limitações na rastreabilidade das informações e inexistência de acesso aos dados brutos. A proposta de uma solução técnica para integração sistêmica, com padronização das interfaces de dados e autenticação dos acessos, é uma medida urgente e necessária.

Diante dos achados, as seguintes **recomendações** são apresentadas:

1. A Iguá Saneamento deve implementar soluções tecnológicas compatíveis com a complexidade do contrato, incluindo bases georreferenciadas, automatização da coleta de dados e integração com o sistema do Verificador.
2. Com objetivo de garantir a independência da verificação, é fundamental que o Verificador tenha acesso contínuo aos dados primários, sem interferência ou pré-processamento por parte da Concessionária.

Essas medidas são essenciais para garantir a efetividade do modelo de regulação por desempenho, a transparência na relação entre as partes e a proteção dos interesses da população sergipana frente à execução dos serviços concedidos.





**ESTADO DE SERGIPE**  
**AGRESE - Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Sergipe**

Assim, esta câmara de saneamento entende que o Verificador independente atendeu ao disposto no termo de referência, para a entrega do Produto 1 - Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão.

Aracaju, 22 de julho de 2025.

José Wellington Corrêa Leite  
Diretor da Câmara Técnica de Saneamento