



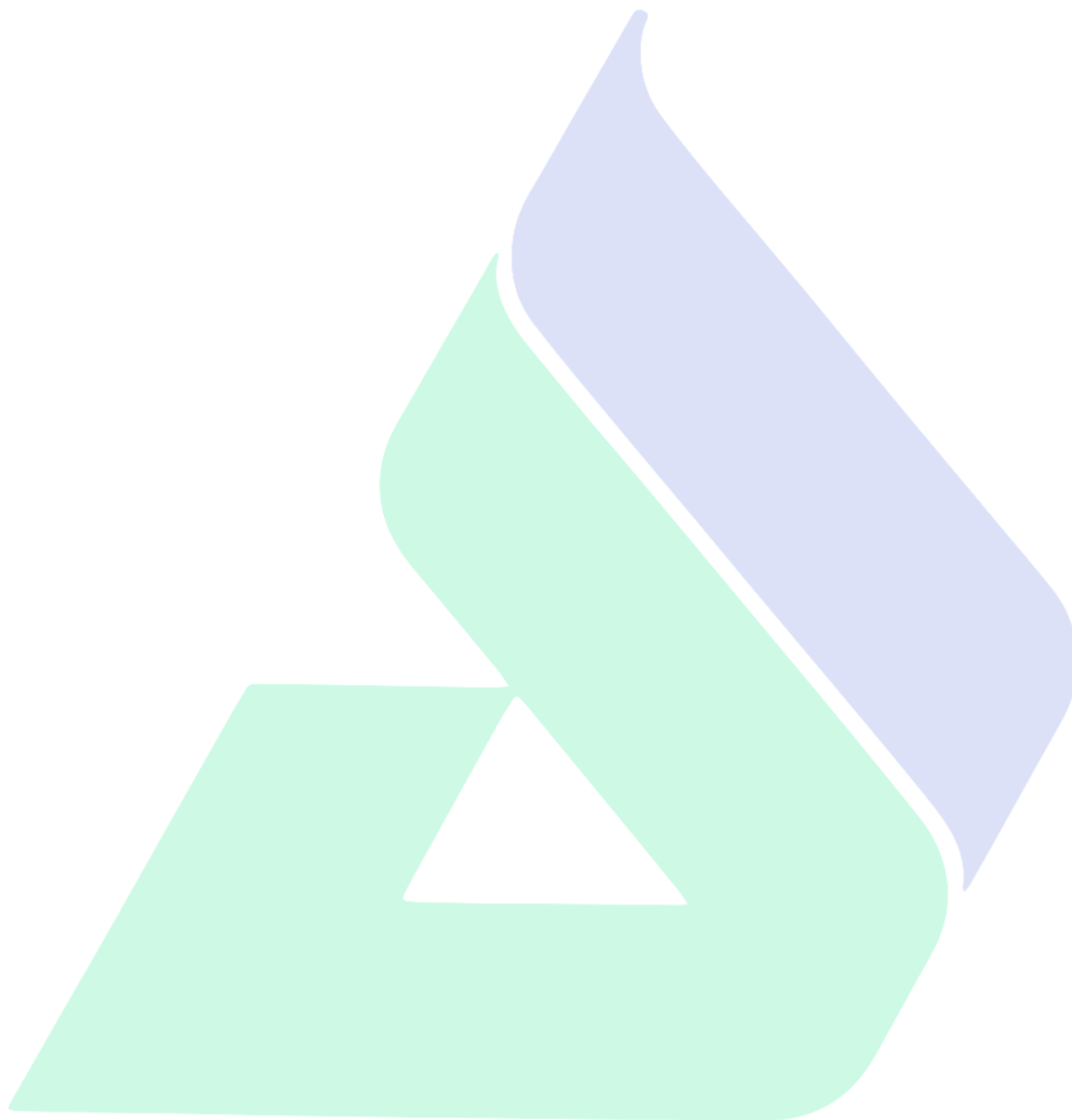
RELATO TÉCNICO AGRESE/CTSANEAMENTO Nº 020/2025

ASSUNTO: ANÁLISE PRODUTO 02 – PLANO GERAL DE PROJETO –
VERIFICADOR INDEPENDENTE.

ARACAJU/SE
OUTUBRO/2025

SUMÁRIO

1. COMPETÊNCIA LEGAL.....	3
2. DESCRIÇÃO DO FATO	4
3. ANÁLISE	5
4. CONCLUSÃO.....	18
ANEXO ÚNICO – PRODUTO 02 – PLANO GERAL DE PROJETO.....	21



Documentos de Referência: Processo nº 407/2025-FISC/ENT/EMP-AGRESE

Fato: Verificador Independente - Produto 02 - Plano Geral de Projeto.

1. COMPETÊNCIA LEGAL

A Agência Reguladora de 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, bem como naquelas em que ao Estado de Sergipe seja conferida a prerrogativa de exercer a regulação e a fiscalização do serviço, nos termos das normas constitucionais, legais, regulamentares e contratuais pertinentes, e, em especial, das disposições da Lei nº 3.800, de 26 de dezembro de 1996, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de prestação de serviços públicos, pelo Estado de Sergipe.

De acordo com a Lei Estadual nº 6.661/2009, alterada pela Lei nº 9.356/2023, e observadas as competências próprias dos demais entes federados, cabe a Agrese atuar no controle, fiscalização, normatização, padronização, concessão e fixação de tarifas de serviços públicos delegados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual, ou por ato administrativo do Estado de Sergipe, de suas Autarquias, fundações públicas, e de entidades paraestatais, e outras entidades conveniadas, em especial na área de saneamento, dentre outras.

Ainda nos termos da Lei Estadual nº 6.661/2009, a Agrese desempenha competências técnicas essenciais à regulação dos serviços públicos, com ênfase nas normas de referência. Dentre suas atribuições, destacam-se a fiscalização dos aspectos técnicos, econômicos e financeiros das concessões e permissões, assegurando a conformidade com a legislação vigente e os contratos estabelecidos. Ademais, a Agência é responsável por expedir normas, resoluções e instruções que regulamentam as atividades sob sua competência.

Em atendimento às atribuições legais e contratuais, a atuação da Agrese, no âmbito do Contrato de Concessão, tem como objetivo assegurar a correta execução dos serviços delegados e a conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes. Nesse contexto, destaca-se a Cláusula 2.5.3 do Contrato de Concessão, a qual atribui à Agência Reguladora a responsabilidade pela fiscalização da execução do CONTRATO, nos termos deste instrumento, bem como da legislação e da regulamentação aplicáveis.

Ainda o Contrato de Concessão em sua Cláusula 25.4, informa que os indicadores de

desempenho serão aferidos pelo verificador independente, o qual será contratado pela agência reguladora até o fim do período da operação assistida do sistema e remunerado pela agência reguladora, observadas as condições previstas no anexo VI deste contrato.

2. DESCRIÇÃO DO FATO

Fato é que, com a assinatura do Contrato de Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe – MAES, celebrado entre o Governo do Estado de Sergipe e a empresa Iguá Saneamento S/A em 17 de dezembro de 2024, a concessionária prestará os serviços de abastecimento de água e esgotamento pelo período de 35 anos, contados a partir do prazo de operação assistida.

Dentre os mecanismos contratuais desenhados para garantir a efetividade dos princípios norteadores da Concessão, destaca-se o Sistema de Mensuração de Desempenho por Indicadores, composto por um conjunto de indicadores destinados à aferição do desempenho e da qualidade dos serviços prestados, utilizados para a mensuração do seu desempenho operacional, com a definição do padrão aceitável e das cominações para o caso de não conformidade na execução do Contrato.

O acompanhamento será feito por meio do auxílio de um Verificador Independente, conforme estabelecido no Anexo III - Indicadores de Desempenho e Metas de Atendimento do Contrato de Concessão, com atribuições de funções de monitoramento e acompanhamento das obrigações da Concessionária e dos Indicadores de Desempenho. A atuação do Verificador Independente representa um instrumento que contribui para o controle e a garantia da veracidade e conformidade das informações repassadas pela Concessionária.

Nesse contexto, o Contrato nº 007/2025, celebrado em 28 de abril de 2025 entre a Agrese e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), formalizou a contratação de assessoria técnica especializada para atuar como Verificador Independente, responsável por aferir o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária no âmbito da concessão regionalizada da MAES.

Como parte das entregas previstas no referido contrato, foi apresentado em 15 de setembro de 2025, o Produto 02 – Plano Geral de Projeto (Anexo Único). Este documento tem por finalidade estruturar as bases dos serviços a serem executados, estabelecer diretrizes para a implementação do trabalho, definir as equipes envolvidas e promover a integração inicial entre as partes. Além disso, o Produto 02 apresenta a metodologia de apuração dos dados pela

Concessionária e os procedimentos de aferição a serem adotados pelo Verificador Independente, configurando-se como etapa fundamental para o início das atividades de verificação e monitoramento do desempenho contratual.

3. ANÁLISE

A Câmara Técnica de Saneamento, em análise ao contrato supracitado, verificou que o Produto 02 – Plano Geral de Projeto, deverá apresentar, ao menos, os seguintes itens:

1. Declaração de Escopo composta por justificativas do projeto, objetivos, detalhamento do escopo e dos produtos contratuais, identificação da equipe gerencial do projeto e dos principais interlocutores e a Estrutura Analítica do Projeto - EAP;
2. Cronograma detalhado contemplando todo o prazo contratual, prevendo as atividades a serem realizadas e os respectivos prazos;
3. Plano de Comunicação, descrevendo os canais de comunicação previstos, interlocutores envolvidos, periodicidade e forma de documentação;
4. Plano de Estruturação do Projeto contendo: plano de trabalho, categorização e avaliação dos Indicadores de Desempenho, diligências e vistorias, avaliação de processos da Concessionária, modelos de relatórios, modelagem de tecnologia e segurança da informação, indicadores acessórios, e validação dos processos;
5. Currículos da Equipe Gerencial; e,
6. Matriz de responsabilidades, prevendo as atribuições e responsabilidades das partes envolvidas no projeto.

Buscando avaliar o cumprimento dos itens estabelecidos contratualmente, esta Câmara Técnica de Saneamento realizou as análises conforme demonstrado na Tabela 1.

Tabela 1 – Avaliação do Produto 2

Data de Entrega: 15/09/2025	Valor:	R\$ 316.800,00
Conteúdo Obrigatório (Contrato 007/2025)	Peso	Produto Apresentado
Itens Obrigatórios	15	Pág. 8 - 9

Etapas, Durações e Produtos Finais	5	Pág. 10 - 24
Premissas e Considerações	5	Pág. 25 - 33
Estrutura Organizacional	5	Pág. 34 - 37
Responsabilidades das PARTES	5	Pág. 38 - 39
Plano de Trabalho	10	Pág. 40 - 78
Categorização e Avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO	10	Pág. 79 - 80
Diligências e Vistorias	5	Pág. 81 - 82
Avaliação de Processos da CONCESSIONÁRIA	10	Pág. 83 - 85
Modelos de Relatórios	10	Pág. 86
Modelagem de Tecnologia e Segurança da Informação	10	Pág. 87 - 94
Indicadores Acessórios	5	Pág. 95 - 97
Validação dos Processos	5	Pág. 95 - 97
ANEXOS		
Anexo 1 - Currículos da Equipe Gerencial	-	Pág. 105 - 110
Anexo 2 - Matriz de Responsabilidades	-	Pág. 111 - 116

No tocante ao item "**Itens Obrigatórios**", o documento apresenta o contexto do Contrato de Concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da MAES, firmado entre o Governo de Sergipe e a Iguá Saneamento, e explicita a origem e função do Verificador Independente como instrumento de governança, transparência e garantia da qualidade contratual.

O item "**Etapas, Durações e Produtos Finais**" descreve a estrutura metodológica e temporal do projeto do Verificador Independente, dividindo-o em duas etapas:

- Etapa I – Pré-operação, as atividades têm caráter estruturante e preparatório.
 - Atividade 1 – Diagnóstico: já concluída, incluiu o mapeamento dos papéis institucionais da Concessionária, Agência Reguladora e Poder Concedente; avaliação dos processos de aferição previstos em contrato; análise dos sistemas da Concessionária; e desenho preliminar dos fluxos de informação e responsabilidades.
 - Atividade 2 – Planejamento: corresponde ao conteúdo do Produto 2, estabelecendo diretrizes de execução, cronograma, plano de comunicação, definição das equipes, categorização de indicadores, metodologia de apuração e Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).
 - Atividade 3 – Relatórios Finais de Pré-operação: prevê a consolidação das ações da etapa inicial, a entrega de relatório técnico descritivo com aprendizados e propostas de ajustes, além da realização de um workshop integrador com Agência, Concessionária e Poder Concedente.
- Etapa II – Operação, o Verificador passa a atuar diretamente na aferição dos indicadores de desempenho.
 - Atividade 4 – Execução da Operação (mensal): envolve verificação dos relatórios da Concessionária, análise da consistência dos dados, cálculos mensais dos indicadores, reuniões de acompanhamento e relatórios gerenciais. Prevê, ainda, atividades de melhoria contínua, como recomendações metodológicas e padronização dos POPs.
 - Atividade 5 – Execução da Operação (anual): contempla o cálculo do Índice de Desempenho Geral (IDG) e do Índice Técnico de Serviços (ITS), além da realização de benchmarking com dados nacionais e compilação das melhorias implementadas ao longo do ano.

O item, por fim, detalha os prazos contratuais, organizados em cronogramas, Figuras 1 a 3 do Produto, bem como a Tabela 2, descrita adiante.

Tabela 2 – Prazos Estabelecidos Contratualmente

Nº	Atividade	Periodicidade	Responsável	Prazo Previsto	Item do Contrato de Concessão
1	Elaboração dos relatórios mensais de cumprimento dos indicadores de desempenho.	Mensal	Concessionária	5 dias após o início do mês subsequente	Cl. 25.6.1

Nº	Atividade	Periodicidade	Responsável	Prazo Previsto	Item do Contrato de Concessão
2	Elaboração dos relatórios de verificação mensais.	Mensal	Verificador Independente	10 dias após a conclusão da atividade 1	Cl. 25.6.2
3	Decisões sobre os relatórios de verificação mensais (caso não sejam apresentadas divergências).	Mensal	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 2	Cl. 25.6.5
4	Manifestações sobre o conteúdo dos relatórios de verificação mensais, quando houver divergências.	Mensal	Concessionária e Poder Concedente	10 dias após a conclusão da atividade 2	Cl. 25.6.3
5	Definição da AGRESE sobre as divergências apresentadas, quando houver manifestações da Concessionária e/ou do Poder Concedente sobre os relatórios de verificação mensais.	Mensal	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 4	Cl. 25.6.4
6	Elaboração dos relatórios anuais de cumprimento dos indicadores de desempenho, apresentando os resultados obtidos, acompanhados das evidências existentes e memórias de cálculo, assim como os cálculos do IDG e do ITS.	Anual	Concessionária	5 de janeiro	Cl. 25.6.7
7	Elaboração dos relatórios de verificação anuais.	Anual	Verificador Independente	15 de janeiro	Cl. 25.6.8
8	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais (caso não sejam apresentadas divergências).	Anual	AGRESE	25 de janeiro (10 dias após a conclusão da atividade 7)	Cl. 25.6.10.3
9	Manifestações sobre o conteúdo dos relatórios de verificação anuais, quando houver divergências.	Anual	Concessionária e Poder Concedente	25 de janeiro (10 dias após a conclusão da atividade 7)	Cl. 25.6.9
10	Definição da AGRESE sobre as divergências apresentadas, quando houver manifestações da Concessionária e/ou do Poder Concedente sobre os relatórios de verificação anuais.	Anual	AGRESE	5 de fevereiro (10 dias após a conclusão da atividade 9)	Cl. 25.6.10
11	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais, quando houver divergências.	Anual	AGRESE	5 de fevereiro (10 dias após a conclusão da atividade 9)	Cl. 25.6.10.2
Procedimentos de Reajuste Anual das Tarifas					
12	Apresentação de relatório e de	Anual	Concessionária	60 dias antes	Cl. 28.6

Nº	Atividade	Periodicidade	Responsável	Prazo Previsto	Item do Contrato de Concessão
	memórias de cálculo dos reajustes anuais das TARIFAS e das TARIFAS EFETIVAS.			da data de aplicação do Reajuste	
13	Manifestação do Verificador Independente sobre os cálculos de reajustes anuais apresentados pela Concessionária.	Anual	Verificador Independente	10 dias após a conclusão da atividade 12	Cl. 28.7
14	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais (caso não sejam apresentadas divergências).	Anual	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 13	Cl. 28.9
15	Manifestações sobre o conteúdo dos relatórios do verificador independente.	Anual	Concessionária e Poder Concedente	10 dias após a conclusão da atividade 13	Cl. 28.8
16	Definição da AGRESE sobre as divergências apresentadas, quando houver manifestações da Concessionária e/ou do Poder Concedente.	Anual	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 15	Cl. 28.8.1
17	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais, quando houver divergências.	Anual	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 15	Cl. 28.9
18	Homologação dos novos valores das Tarifas e Tarifas Efetivas.	Anual	AGRESE	30 dias antes da data de aplicação do Reajuste	Cl. 28.10
19	Divulgação aos usuários das alterações promovidas nas Tarifas.	Anual	Concessionária	30 dias antes da data de aplicação do Reajuste	Cl. 28.14

Fonte: FGV

O item “**Premissas e Considerações**” estabelece os pressupostos e condições essenciais para garantir a execução adequada do trabalho do Verificador Independente, servindo como balizadores para o escopo, prazos e resultados esperados. Essas premissas foram discutidas e ajustadas em reuniões entre Agência Reguladora, Concessionária e Verificador.

Entre os principais pontos, destacam-se:

- Acesso às informações: a execução das atividades depende da disponibilidade tempestiva e completa de dados por parte da Concessionária e da Agência Reguladora. Tais informações devem ser consistentes, auditáveis e, enquanto o sistema informatizado não estiver plenamente operacional, fornecidas por planilhas.

- Cumprimento de prazos: os prazos contratuais, sobretudo para relatórios mensais (5 dias após o mês de referência) e anuais (janeiro), foram considerados exíguos. A Concessionária alegou dificuldade em atender ao prazo de 5 dias devido ao tempo de emissão dos laudos laboratoriais (cerca de 20 dias). O Verificador sugeriu revisão desses prazos e sua formalização em termo aditivo, bem como a contagem em dias úteis. Para relatórios anuais, apontou inconsistência entre os prazos de entrega (janeiro) e a data prevista de aplicação dos reajustes tarifários (agosto).
- Georreferenciamento: indicadores de cobertura e perdas dependem de dados georreferenciados precisos sobre limites municipais, povoados e ativos reversíveis. A Concessionária contratou estudo específico, e o Verificador recomendou prazo máximo para sua conclusão.
- Tratamento de expurgos: definem-se critérios para descarte de eventos excepcionais em indicadores, como no IQA (Índice de Qualidade da Água), em que falhas atribuídas à água fornecida pela DESO podem ser expurgadas. Os eventos devem ser registrados com justificativas e boletins, mantendo transparência.
- Metas do IQE (Índice de Qualidade do Esgoto): existem três níveis de metas (90%, 95% e 98%). A Concessionária propôs revisão com base em precedentes (como a licitação do Pará que fixou 90%), recomendando-se formalização por termo aditivo.
- Acesso a dados da DESO: a Concessionária relatou dificuldades em obter informações e realizar visitas em pontos de coleta da DESO. O Verificador orientou o registro dessas tentativas em relatórios mensais para ciência da Agência.
- Metodologia de coleta de amostras: recomendou-se a adoção de pontos fixos e georreferenciados em substituição aos aleatórios, visando rastreabilidade e controle pela Agência. Também se destacou a necessidade de sincronização das coletas entre os pontos da DESO e da Concessionária.
- ETE's irregulares: identificou-se que 14 das 33 estações de tratamento de esgoto estão irregulares. Sugere-se que a Concessionária apresente diagnóstico, plano de ações e cronograma para regularização, além de calcular indicadores ajustados que desconsiderem essas ETEs para efeito de metas contratuais.
- Tratamento de eventos excepcionais: após debate, foi consenso que tais eventos sejam registrados e mantidos nas estatísticas, mas com observação, evitando distorções no cálculo.

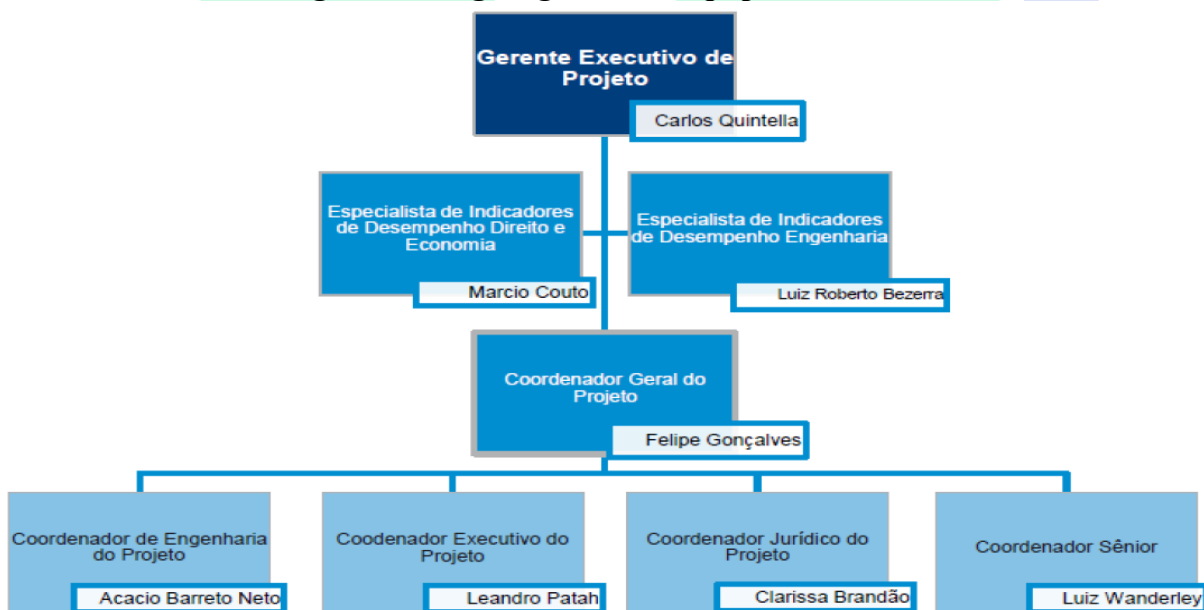
- Integração das equipes: reforça-se a importância de reuniões regulares (semanalmente durante a Etapa I), extraordinárias e periódicas para alinhamento metodológico, decisões rápidas e compartilhamento de responsabilidades.

O item “**Estrutura Organizacional**” apresenta a forma como o projeto do Verificador Independente está organizado em termos de governança, hierarquia e papéis, assegurando clareza na condução das atividades e na comunicação entre as partes. A estrutura é composta por uma equipe gerencial central, especialistas técnicos e canais de interlocução com a Agência Reguladora (Agrese) e a Concessionária (Iguá Saneamento).

A coordenação do projeto é realizada por um Gerente Executivo, responsável por planejar, monitorar e controlar o andamento das atividades, garantindo a execução conforme escopo, prazos e produtos previstos em contrato. Esse gerente atua como elo principal entre o Verificador e a Agência Reguladora. Ao seu lado, estão especialistas em indicadores de desempenho, direito e economia, que asseguram a qualidade técnica e a aderência jurídica e regulatória dos trabalhos.

O documento também apresenta o organograma da equipe gerencial, conforme apresentado na Figura 1, no qual estão definidos os papéis de cada integrante, bem como os fluxos de comunicação internos e externos. Ressalta-se a importância da interlocução direta com representantes da Agência Reguladora e da Concessionária para viabilizar reuniões periódicas, deliberações e tomadas de decisão rápidas, evitando ruídos ou duplicidade de esforços.

Figura 1 – Organograma da Equipe Gerencial



Fonte: FGV

O item “**Responsabilidades das PARTES**” define, com clareza, as responsabilidades de cada ator envolvido no contrato de concessão e no trabalho do Verificador Independente, evitando sobreposição de funções ou lacunas de atuação. As atribuições são distribuídas entre Agrese, Concessionária (Iguá Saneamento S/A), Poder Concedente e o próprio Verificador Independente (FGV), em consonância com o contrato e seus anexos.

- Concessionária: coleta, organiza e envia os dados de desempenho nos prazos estabelecidos (relatórios mensais e anuais, memórias de cálculo, evidências e indicadores). É sua responsabilidade garantir que as informações sejam consistentes, auditáveis e tempestivas, além de colaborar com diligências, vistorias e fornecer acesso aos sistemas e instalações.
- Agência Reguladora (Agrese): analisa os relatórios de verificação apresentados pelo Verificador, deliberar sobre eventuais divergências e homologar resultados. Convoca reuniões ordinárias e extraordinárias, decide sobre indicadores e expurgos e valida os processos propostos, assegurando que a regulação seja transparente e efetiva.
- Poder Concedente: manifestar-se formalmente nos casos previstos e atua como garantidor da boa execução contratual, reforçando a segurança jurídica e institucional.
- Verificador Independente: atua como elo técnico, verificando e auditando as informações da Concessionária, propondo ajustes metodológicos, elaborando relatórios e assegurando que os indicadores sejam medidos de forma fidedigna. Sua função é dar suporte à AGRESE com análises técnicas imparciais, fornecendo subsídios para a tomada de decisão regulatória.

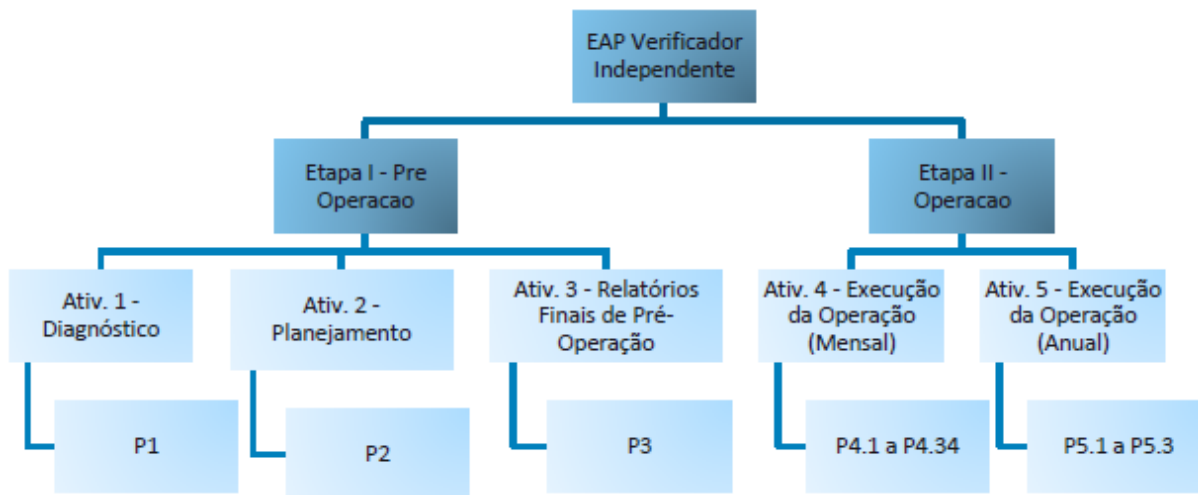
O item “**Plano de Trabalho**” organiza o planejamento metodológico do Verificador Independente, detalhando objetivos, escopo, estrutura analítica, sequência de atividades, viabilidade, comunicação e procedimentos operacionais. Esse item funciona como um guia prático para a execução do contrato, garantindo que todas as etapas estejam integradas e bem definidas.

Primeiramente, apresenta-se as justificativas e objetivos do projeto: apoiar a Agrese na aferição do desempenho da Concessionária, assegurar a confiabilidade dos indicadores, aumentar a transparência regulatória e fornecer subsídios técnicos para decisões sobre tarifas e metas. O escopo é declarado de forma clara, abrangendo a coleta, análise e verificação dos

indicadores de desempenho, elaboração de relatórios e proposição de melhorias.

Na sequência, é definida a Estrutura Analítica do Projeto (EAP), Figura 2, que organiza todas as entregas em pacotes de trabalho. A EAP permite visualizar de forma sistêmica os produtos (diagnóstico, plano geral, relatórios, verificações mensais e anuais), as atividades de suporte (reuniões, vistorias, diligências) e os mecanismos de validação.

Figura 2 – Estrutura Analítica do Projeto



Fonte: FGV

O item também detalha a sequência de atividades e interdependências, com cronogramas que mostram como as etapas da pré-operação se conectam à operação efetiva. São apontados marcos críticos, como prazos para relatórios mensais, anuais e para os processos de reajuste tarifário, destacando-se a importância de sincronizar o fechamento do IDG/ITS com os prazos de revisão tarifária.

Sobre a exequibilidade, o relatório analisa os prazos e recursos necessários, indicando possíveis gargalos (por exemplo, o tempo de emissão de laudos laboratoriais) e propondo ajustes. Ressalta-se ainda que os resultados dependem da qualidade dos dados fornecidos pela Concessionária e da colaboração entre as partes.

O plano de comunicação constitui componente central e encontra-se estruturado em:

- Canais e interlocutores formais;
- Frequência e formato das comunicações (reuniões regulares semanais, extraordinárias convocadas pela Agência, e periódicas de apresentação de resultados);
- Registros oficiais e repositórios documentais.

Os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) normatizam os fluxos: apuração e verificação mensal de indicadores, fechamento anual do IDG/ITS, reajuste tarifário, controle de qualidade dos dados, tratamento de exceções e expurgos, e governança da comunicação. Cada fluxo é acompanhado de prazos, responsabilidades e critérios de controle.

O item “**Categorização e Avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO**” trata da análise detalhada dos Indicadores de Desempenho previstos no contrato de concessão, que são a base para avaliar a atuação da Concessionária e definir eventuais impactos tarifários. O objetivo é garantir que cada indicador seja corretamente compreendido, categorizado e aferido, assegurando consistência metodológica, clareza regulatória e confiança nos resultados.

O item “**Diligências e Vistorias**” estabelece os procedimentos que o Verificador Independente deve adotar para realizar diligências e vistorias junto à Concessionária, tanto de forma presencial quanto remota. Essas atividades têm como finalidade validar as informações apresentadas nos relatórios, inspecionar a conformidade dos processos operacionais e esclarecer inconsistências ou dúvidas sobre os dados de desempenho.

- **Verificações Remotas:** compreendem solicitações formais de informações complementares, documentos, registros ou evidências necessárias à verificação dos indicadores. Podem ser acionadas em qualquer etapa da análise, sempre que o Verificador identificar lacunas ou divergências nos dados enviados pela Concessionária. O processo deve ser registrado oficialmente, garantindo rastreabilidade e transparência.
- **Verificações Programadas em Campo:** consistem em inspeções in loco realizadas pelo Verificador, com o objetivo de confirmar os fluxos dos processos de apuração dos indicadores de desempenho, identificar fatores que possam prejudicar a adequada apuração das informações e verificar possíveis não conformidades relativas aos fluxos dos processos, às instalações ou aos equipamentos.

O relatório enfatiza que ambos os tipos de verificação devem seguir fluxos previamente definidos, com etapas claras: solicitação, resposta, registro em relatório e análise conclusiva. Esses mecanismos asseguram que todo questionamento e visita tenham caráter formal e documentado, evitando ambiguidades na relação entre as partes.

O item “**Avaliação de Processos da CONCESSIONÁRIA**” trata da análise dos processos internos da Concessionária relacionados à produção e gestão dos indicadores de desempenho. Busca-se verificar se os procedimentos adotados pela empresa estão alinhados às

exigências contratuais e se garantem dados consistentes, rastreáveis e auditáveis para subsidiar a atuação da Agência Reguladora.

A avaliação envolve o exame dos fluxos de trabalho utilizados pela Concessionária para coletar, processar e consolidar informações. Isso inclui: sistemas de gestão de dados, metodologias de cálculo dos indicadores, protocolos de controle de qualidade, periodicidade de registros e mecanismos de correção de falhas. O Verificador deve identificar pontos fortes e fragilidades, propondo ajustes e melhorias quando necessário.

O item “**Modelos de Relatórios**” define a estrutura e os conteúdos mínimos que deverão compor os relatórios de verificação a serem produzidos pelo Verificador Independente no acompanhamento do desempenho da concessionária.

Ele estabelece que serão elaborados dois tipos de relatórios:

1. Relatórios de Verificação Mensais: foco na análise periódica dos indicadores de desempenho.
 - a) Introdução: define o escopo e o período de referência do relatório.
 - b) Referencial: descreve os documentos e as normas de referência utilizados como base, a área de concessão e a metodologia de apuração dos indicadores.
 - c) Análise dos dados: apresenta as informações requisitadas e recebidas, as análises realizadas e os resultados obtidos.
 - d) Parecer conclusivo: sintetiza as conclusões do Verificador Independente sobre os dados e resultados dos indicadores avaliados.
2. Relatórios de Verificação Anuais: consolidação do ciclo anual de apuração.
 - a) Introdução: mesmo formato dos relatórios mensais, com escopo e período definidos.
 - b) Referencial: mantém a estrutura de base normativa, área de concessão e metodologia.
 - c) Análise dos dados: revisão detalhada dos indicadores de desempenho com base nas informações consolidadas ao longo do ano.
 - d) Revisão do cálculo do IDG: reavaliação dos cálculos realizados pela concessionária, garantindo a consistência e confiabilidade das apurações.
 - e) Parecer conclusivo: resultado final da avaliação independente sobre os dados e

cálculos revisados.

O item “**Modelagem de Tecnologia e Segurança da Informação**” descreve como serão estruturados os fluxos de dados, os mecanismos de segurança e os procedimentos tecnológicos para garantir a integridade, rastreabilidade e continuidade do processo de verificação independente dos indicadores de desempenho da concessionária.

Durante a pré-operação, a modelagem busca equilibrar dois objetivos:

1. Manter a continuidade e rastreabilidade do fluxo de dados baseado inicialmente em planilhas Excel;
2. Assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações transmitidas.

O processo é dividido em etapas:

- **Recepção de arquivos:** realizada por um canal institucional único, dentro de uma janela de tempo definida e com padrão de nomeação. As planilhas oficiais devem conter abas específicas (Dados, Dicionário, Checklist, Versão e Manifest), garantindo organização e metadados mínimos.
- **Validação:** checa estrutura, domínios e regras de negócio, além das consistências temporais e históricas. Somente bases sem pendências seguem adiante.
- **Curadoria e Publicação:** nessa etapa os dados são padronizados, conciliados e promovidos à Camada Prata, com carimbo de versão e “data lock”. Essa camada é a única fonte de dados utilizada pelo dashboard regulatório, garantindo rastreabilidade e integridade.
- **Segurança e Suporte:** uso de autenticação multifator, criptografia em trânsito e repouso, políticas de prevenção de perdas, backups e logs de auditoria.

O relatório inclui um fluxograma (Figura 3) que ilustra o percurso dos dados, acompanhado de um dicionário de termos com definições como “Camada Prata”, “Data Lock”, “Linhagem”, “Pacote de Evidências” e “Fonte Única da Verdade”.

A seção também introduz o conceito de integração de sistemas e fluxo de dados, prevendo uma evolução gradual do uso de planilhas Excel para integrações automatizadas quase em tempo real (near real-time), com uso de conectores de dados, orquestração de fluxos e barramento de eventos, recomendando o uso de um repositório unificado do tipo Lakehouse, com controle de acesso, trilhas de auditoria e políticas de governança.

Para consolidar essa transição, o item define Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), incluindo:

1. Recepção de Arquivos
2. Validação e Qualidade
3. Curadoria e Publicação
4. Segurança e Acessos
5. Incidentes e Suporte

Figura 3 – Fluxograma de Tecnologia e Segurança da Informação



Fonte: FGV

Há também um cronograma pré-operacional (agosto/2025 a maio/2026), com marcos para publicação de modelos, recebimento e validação de dados, estabilização de qualidade, piloto de conectores e transição para a operação.

Por fim, o item destaca requisitos de conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), governança de dados, definição de RTO e RPO, e a criação de um Comitê de Governança de Dados mensal, responsável por revisar métricas de qualidade, SLAs, riscos e decisões.

O item “**Indicadores Acessórios e Validação dos Processos**” apresenta a fundamentação e metodologia para complementar o sistema de mensuração do desempenho

contratual da Concessionária, com foco em subindicadores (indicadores acessórios) e na validação dos processos, procedimentos e metodologias aplicadas.

O texto parte da premissa de que os dez indicadores principais de desempenho (IDG) já cobrem as dimensões mais relevantes da concessão, como qualidade dos serviços, satisfação dos usuários e aspectos ambientais, obedecendo aos princípios de objetividade, clareza, auditabilidade e imparcialidade.

No entanto, reconhece-se que a introdução de novos indicadores poderia gerar redundância e sobreposição de métricas, criando maior complexidade no processo de monitoramento e aferição. As análises conduzidas até o momento não indicaram dimensões consideradas relevantes para a avaliação do desempenho da Concessionária não cobertas pelos indicadores do Anexo III. O Verificador Independente acompanhará de forma constante as percepções da Agência Reguladora e de outros entes relevantes para a fiscalização da atuação da Concessionária com o objetivo de identificar eventuais necessidades de incorporação de novos indicadores de desempenho.

4. CONCLUSÃO

Da análise do produto, ressaltam-se os seguintes pontos de atenção:

1. Metas do IQE divergentes no contrato: No contrato de concessão existem 3 metas divergentes para o mesmo indicador (90%, 95% e 98%), o Verificador informa que *“Em vista disso, a Concessionária se comprometeu a apresentar um estudo comparativo com outros contratos. Como sugestão, o Verificador Independente recomenda que a Concessionária oficialize esse pedido de revisão da meta à Agência Reguladora. (...) Sobre o percentual a ser pactuado, vale destacar que a mais recente licitação realizada, posterior ao certame de Sergipe, no Pará, estabeleceu a meta de 90%, consolidando um precedente nesse sentido”*.
2. Necessidade de Ajuste de Prazos do Contrato: Existe a necessidade de ajuste de prazos contratuais para 2 fatores, sendo eles:
 - O primeiro é o tempo de entrega dos resultados do IQA e IQE que contratualmente é de 5 dias porém os laboratórios pedem algo em torno de 20 dias para a análise, sobre este fator o Verificador informa que: *“A Concessionária registrou, em reunião, a dificuldade de entrega do relatório*

mensal até 5 dias do mês subsequente, solicitando a revisão do prazo. A justificativa foi o tempo que os laboratórios precisam para emitir os laudos de medição de qualidade, que é em torno de 20 dias. Como sugestão do Verificador Independente, recomenda-se que o pedido de ajuste de prazo seja oficializado pela Concessionária, com efeito nos prazos do Verificador Independente. Em seguida, indica-se a sua formalização por meio de termo aditivo que contemple o ajuste a ser discutido e acordado entre as Partes.”;

- O segundo fator é o tempo de entrega do relatório anual do IDG, sendo que os reajustes anuais passaram a ser calculado no mês de agosto se faz necessária a revisão da data de entrega do relatório do IDG que contratualmente está prevista para 5 de janeiro de cada ano, sobre isso o Verificador informa que: *“Sobre os prazos dos relatórios anuais, o Contrato de Concessão estabelece as entregas para janeiro de: 2027, 2028 e 2029. No entanto, o Verificador Independente ressalta que, segundo informação fornecida na reunião presencial de 02/09/2025, realizada na Agência, os reajustes anuais seriam aplicados nos meses de agosto. Se esse marco se confirmar, chama-se atenção para a inconsistência nos prazos dos relatórios anuais, uma vez que o relatório anual subsidia o cálculo do reajuste tarifário. Não obstante, a revisão nas datas, caso julgada pertinente, deverá ser devidamente formalizada por meio de termo aditivo”.*

Tais medidas são essenciais para assegurar a efetividade do modelo de regulação por desempenho e a transparência na relação contratual na execução dos serviços públicos concedidos.

Dessa forma, em virtude da necessidade de adequações contratuais, recomenda-se a abertura de processo administrativo específico para análise e deliberação dos pontos acima no âmbito da Agência Reguladora.

Assim esta Câmara Técnica de Saneamento entende que, o Verificador Independente atendeu ao disposto no Termo de Referência quanto à entrega do Produto 02 – Plano Geral de Projeto.

Desta forma, encaminhe-se o presente documento ao Diretor Técnico Executivo, e posteriormente, à Procuradoria para análise e manifestação e, na sequência, à Diretoria Executiva para providências necessárias.

Aracaju, 09 de outubro de 2025

**JOSE WELLINGTON
CORREA
LEITE:80502245549**

Assinado de forma digital por JOSE
WELLINGTON CORREA
LEITE:80502245549
Dados: 2025.10.09 11:57:21 -03'00'

José Wellington Corrêa Leite
Diretor da Câmara Técnica de Saneamento

**MICHAEL ANGEL
SANTOS
ARCIERI:01738108538**

Assinado de forma digital por
MICHAEL ANGEL SANTOS
ARCIERI:01738108538
Dados: 2025.10.09 11:57:54 -03'00'

Michael Angel Santos Arcieri
Diretor Técnico Executivo



ANEXO ÚNICO – PRODUTO 02 – PLANO GERAL DE PROJETO

Rio de Janeiro, 8 de outubro de 2025.

À

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE

At.: Luiz Hamilton Santana de Oliveira
Presidente

A/C: José Wellington Corrêa Leite
Diretor de Câmara

Referência: Contrato 007/2025

Assunto: Entrega do Produto 2 - Plano Geral de Projeto (Revisado)

Prezado Senhor,

Encaminhamos o relatório revisado, correspondente à entrega do **Produto 2 - Plano Geral de Projeto**, do projeto de **assessoria técnica especializada de Verificador Independente** para a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE)**.

Atenciosamente,

Carlos Otávio Quintella
Diretor Executivo

**Assessoria Técnica Especializada de Verificador
Independente**

**Agência Reguladora de Serviços Públicos do
Estado de Sergipe - AGRESE**

Produto 2 - Plano Geral de Projeto

08 de outubro de 2025

FICHA TÉCNICA

Objeto do Contrato	Assessoria Técnica Especializada de Verificador Independente
Data de Assinatura do Contrato	12 de maio de 2024
Prazo de Execução	44 meses
Contratante	Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE
Contratada	Fundação Getulio Vargas
Gerente Executivo do Projeto	Carlos Otavio de Vasconcellos Quintella
Especialista de Indicadores de Desempenho Direito e Economia	Marcio Lago Couto

Sumário

1.	INTRODUÇÃO.....	8
2.	ETAPAS, DURAÇÕES E PRODUTOS FINAIS	10
2.1	ETAPAS.....	10
2.2	DURAÇÕES	17
2.3	PRODUTOS FINAIS.....	23
3.	PREMISSAS E CONSIDERAÇÕES	25
4.	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	34
4.1	EQUIPE GERENCIAL E INTERLOCUTORES	36
5.	RESPONSABILIDADES DAS PARTES	38
6.	PLANO DE TRABALHO	40
6.1	JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DO PROJETO	42
6.2	DECLARAÇÃO DE ESCOPO	43
6.3	ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO - EAP	46
6.4	SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES E INTERDEPENDÊNCIAS.....	49
6.5	CONSIDERAÇÕES SOBRE EXEQUIBILIDADE.....	59
6.6	PLANO DE COMUNICAÇÃO.....	60
6.6.1	CANAIS E INTERLOCUTORES	62
6.6.2	FREQÜÊNCIA E FORMATO DAS COMUNICAÇÕES.....	63
6.6.3	COMUNICAÇÃO, REPOSITÓRIOS E REGISTRO DE DOCUMENTOS OFICIAIS	66
6.7	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP)	67
6.7.1	FLUXO MENSAL DE APURAÇÃO, VERIFICAÇÃO E DECISÃO	68
6.7.2	FLUXO ANUAL (FECHAMENTO DO IDG/ITS).....	70
6.7.3	FLUXO DO REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL.....	72
6.7.4	FLUXO DE DADOS E QUALIDADE (PRÉ-OPERAÇÃO → OPERAÇÃO)	74
6.7.5	FLUXO EXCEÇÕES E EXPURGOS (IQA/IQE).....	75
6.7.6	FLUXO DE COMUNICAÇÃO E GOVERNANÇA	76
7.	CATEGORIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	79
8.	DILIGÊNCIAS E VISTORIAS	81
8.1	PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO PROGRAMADA EM CAMPO	81
8.2	PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO REMOTA.....	81
8.3	FORMATO DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES.....	82
9.	AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DA CONCESSIONÁRIA	83
10.	MODELOS DE RELATÓRIOS	86
11.	MODELAGEM DE TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	87
12.	INDICADORES ACESSÓRIOS E VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS	95

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	98
ANEXO 1 - CURRÍCULOS DA EQUIPE GERENCIAL	105
ANEXO 2 - MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	111
ANEXO 3 - ATAS DE REUNIÕES	116

Índice de Tabelas

Tabela 1 Prazos Estabelecidos Contratualmente.....	20
Tabela 2 Atividades e Produtos	24
Tabela 3 Indicadores de Desempenho: Fórmulas, Metas e Pesos (IDG)	32
Tabela 4 Fluxo de Informações.....	62
Tabela 5 Matriz RACI – trecho aplicável ao fluxo mensal de relatórios	69
Tabela 6 Matriz de Prazos e SLAs – trecho aplicável ao fluxo mensal.....	69
Tabela 7 Matriz RACI – trecho aplicável ao fluxo anual	71
Tabela 8 Matriz de Prazos e SLAs – trecho aplicável ao fluxo anual	71
Tabela 9 Matriz RACI – trecho aplicável ao reajuste tarifário anual	73
Tabela 10 Matriz de Prazos e SLAs – trecho aplicável ao reajuste tarifário anual.....	74
Tabela 11 Matriz de Qualidade de Dados (por indicador)	75
Tabela 12 Matriz de Exceções e Expurgos	76
Tabela 13 Matriz RACI – trecho aplicável a Exceções e Expurgos	76
Tabela 14 Matriz de Comunicação.....	77
Tabela 15 Matriz Riscos e Mitigações (amarrada às premissas).....	77
Tabela 16 Matriz de Evidências e Auditoria	77
Tabela 17 Dicionário do Fluxo do Processo	88
Tabela A Matriz de Responsabilidade	112

Índice de Figuras

Figura 1 Cronograma Detalhado do Projeto da Etapa I.....	18
Figura 2 Reuniões Realizadas	19
Figura 3 Cronograma do Projeto da Etapa II.....	20
Figura 4 Estrutura Organizacional.....	34
Figura 5 Organograma da Equipe Gerencial.....	37
Figura 6 Estrutura Sintética do Projeto.....	42
Figura 7 Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe - MAES.....	44
Figura 8 Estrutura Analítica do Projeto de Verificador Independente	46
Figura 9 Sequências e Interdependências do Ciclo de Verificação Mensal.....	52
Figura 10 Encadeamento da verificação anual e decisão regulatória.....	53

Figura 11 Cronograma do IDG – Ano Contratual (coleta mensal e fechamento anual)	55
Figura 12 Fluxo Mensal dos Indicadores.....	70
Figura 13 Fluxo Anual dos Indicadores	72
Figura 14 Fluxograma de Tecnologia e Segurança da Informação	88
Figura 15 Fluxo de Entrega e Publicação de Dados Pré-projeto - Iguá	92

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório corresponde a entrega do **Produto 2 - Plano Geral do Projeto**, do projeto de **assessoria técnica especializada de Verificador Independente** para a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (AGRESE)**, que visa à aferição do desempenho e da qualidade dos serviços e atividades sob a responsabilidade da **Concessionária** no âmbito do **Contrato de Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES)**, referente ao **Contrato 007/2025**, assinado em **12/05/2025**.

Este relatório abrange a **Atividade 2 - Planejamento**, da **Etapas I - Pré-operação**, que trata da execução de atividades estruturantes para alinhar objetivos e expectativas, incluindo a definição de metodologias, técnicas e ferramentas apropriadas, além de treinamento para as partes interessadas. Este relatório foi estruturado em conformidade com os itens do Anexo II – Avaliação do Boletim de Medição, do **Termo de Referência** (p. 47).

Este trabalho tem por objetivo principal apoiar a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE** na aferição do desempenho da concessionária **Iguá Saneamento S/A**, contribuindo para o aprimoramento da regulação e a efetividade dos serviços prestados. A atuação do **Verificador Independente** tem por finalidade garantir a veracidade e integridade das informações produzidas pela **Concessionária**, assegurando uma regulação mais transparente e efetiva. Trata-se, portanto, de um mecanismo essencial para a manutenção da qualidade dos serviços e da segurança jurídica do contrato, fortalecendo os instrumentos de governança setorial e protegendo os interesses públicos e privados envolvidos na concessão.

1. Introdução

O **Contrato de Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES)** foi celebrado entre o **Governo do Estado de Sergipe** e a empresa **Iguá Saneamento S/A** em 19 de setembro de 2024, e as operações foram iniciadas em 1º de maio de 2025.

A figura do **Verificador Independente** em contratos de concessão pública no Brasil teve origem com a Lei nº 11.079/2004,¹ que instituiu normas gerais para parcerias público-privadas e autorizou a contratação de entidades técnicas para apoiar a fiscalização e a auditoria da execução contratual. Embora inicialmente associada às Parcerias Público-privadas (PPP), essa prerrogativa evoluiu para os contratos de concessão. A partir de 2015, o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) passou a incorporar essa exigência em seus projetos estruturados, especialmente no setor de saneamento, e tornou o **Verificador Independente** um instrumento central de governança e reforço da transparência.²

Essa prática foi posteriormente incorporada à regulação nacional por meio das Normas de Referência nº 8 e nº 9 da Agência Nacional de Águas (ANA), publicadas em 2023, que consolidaram o papel do **Verificador Independente** como ator técnico responsável pela aferição dos indicadores de desempenho e pela confiabilidade das informações utilizadas na regulação dos serviços de saneamento básico.

A instituição do **Verificador Independente** nos contratos de concessão permite uma agilidade na gestão e na governança contratual, auxiliando tanto o **Poder Concedente** quanto a **Concessionária** no cumprimento de suas obrigações contratuais e garantindo a qualidade e eficiência do serviço executado. Em última análise, o Verificador Independente auxilia na promoção do bem-estar da sociedade e no cumprimento dos direitos fundamentais previstos constitucionalmente, no que tange à prestação desse serviço público.

¹ Lei nº 11.079/2004, Art. 4º, §1º – O contrato poderá prever o pagamento da remuneração da parceria público-privada por meio da cessão dos direitos relativos aos créditos do parceiro privado perante a Administração Pública, bem como a atuação de entidades privadas independentes para fiscalizar e auditar a execução do contrato.

² PINHEIRO, A. C. et al. *Estruturação de projetos de PPP e concessão no Brasil: diagnóstico do modelo brasileiro e propostas de aperfeiçoamento*. São Paulo: IFC / BNDES, 2015.

O presente relatório corresponde à **Atividade 2 - Planejamento** da **Etapa I - Pré-operação** e tem caráter preparatório, incluindo o diagnóstico dos papéis institucionais, a avaliação dos sistemas e processos de apuração da concessionária, o detalhamento dos indicadores do Índice de Desempenho Geral (IDG), e a elaboração de Procedimentos Operacionais Padrão (POP).

A **Atividade 2 - Planejamento** tem como objetivo estruturar as bases dos serviços a serem prestados e estabelecer as diretrizes para a execução do presente trabalho, conhecer os conceitos e práticas a serem implementadas pelo **Verificador Independente**, definir as equipes e promover a integração entre as **Partes** envolvidas, bem como a construção das metodologias de apuração dos indicadores de desempenho da **Concessionária** e sua respectiva aferição.

O presente relatório também descreve os resultados dos trabalhos internos e das reuniões periódicas entre as equipes (cujas atas estão nos Anexos ao presente documento), no intuito de desenvolver as questões centrais, objeto das atividades do **Verificador Independente**.

2. Etapas, Durações e Produtos Finais

Esta seção busca apresentar uma visão estruturada e sistemática das etapas do projeto, durações e produtos a serem entregues, promovendo o controle, o monitoramento e a coordenação eficaz dos esforços envolvidos.

2.1 Etapas

O detalhamento das etapas e das atividades previstas para a execução do trabalho são apresentadas a seguir:

Etapa I - Pré-operação

Esta etapa trata da execução de atividades estruturantes para alinhar objetivos e expectativas, incluindo definição de metodologias, técnicas e ferramentas apropriadas, além de treinamento para as partes interessadas. Como a operação da **Concessão** está em pleno funcionamento durante esta etapa, a **Concessionária** deverá realizar a apuração dos **Indicadores de Desempenho** e encaminhar os resultados para avaliação do **Verificador Independente**. Além disso, em virtude da inexistência de metas exigíveis neste período, as informações coletadas nesta etapa serão utilizadas exclusivamente para a estruturação dos processos da etapa seguinte, de operação.

A **Etapa I** é composta de **3 (três) atividades** descritas a seguir:

Atividade 1 - Diagnóstico

Esta atividade, já concluída, teve 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**. Nesta atividade, o **Verificador Independente**:

-  Mapeou seu papel e suas interfaces com a **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;

- Avaliou 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:
 - 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;
 - 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
 - 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 Desempenho**, com especial atenção à exequibilidade dentro dos prazos atualmente definidos e proposição de medidas mitigadoras.
- Analisou 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:
 - Soluções de tecnologia, implementadas ou previstas, e requerimentos definidos para os respectivos sistemas;
 - Modo de coleta de dados e a definição de quais indicadores serão automatizados e quais não serão;
 - Interfaces com outros sistemas (sistemas biométricos, sensores, detectores e outros que vierem a ser definidos pela **Concessionária**);
 - Metodologia definida para apuração e cálculo dos indicadores; e,

- Arquitetura tecnológica existente, em especial a ferramenta de mensuração de desempenho (SMD).

▣ Atividade 2 - Planejamento

Esta atividade, que compreende ao conteúdo do presente relatório, tem como objetivo estruturar as bases dos serviços a serem prestados e estabelecer diretrizes para a execução do objeto do presente trabalho, conhecer os conceitos e práticas a serem implementadas pelo **Verificador Independente**, definir as equipes de trabalho e promover a integração inicial entre as **Partes** envolvidas, bem como a construção da metodologia de apuração dos dados pela **Concessionária** e da respectiva aferição pelo **Verificador Independente**.

Para tanto, serão realizadas: i) **reuniões regulares** para avaliação e deliberação sobre questões estratégicas relacionadas às atividades; e, ii) **reuniões extraordinárias**, que poderão ser convocadas pela **Agência Reguladora**, quando necessário.

O resultado da atividade de planejamento abrange:

- ▣ O detalhamento de ações, respectivas durações e produtos finais com suas datas de entrega e especificações;
- ▣ O estabelecimento de premissas e considerações necessárias ao correto entendimento, formatação do escopo e atendimento aos objetivos gerais e específicos;
- ▣ A proposição de uma estrutura organizacional adequada, composta por recursos humanos, materiais e logísticos, incluindo os profissionais envolvidos em cada etapa;
- ▣ A identificação de responsabilidades do Poder Concedente, da Agência Reguladora e da Concessionária previstas no Contrato de Concessão;
- ▣ A consolidação de um plano de trabalho das atividades do **Verificador Independente**;

- A classificação e a categorização dos indicadores que compõem o **IDG**, de acordo com características relevantes para definição da metodologia de aferição, descrevendo sobre a possibilidade de serem automatizados, classificados em qualitativos ou quantitativos;
- O desenho dos processos e procedimentos para aferição dos **Indicadores de Desempenho**, do **IDG** e do **ITS** que irão compor o cálculo de reajuste das tarifas da **Concessionária**, determinando os prazos para recebimento das informações, prazo para aferição dos dados e prazo para cálculo, de forma a complementar as especificações já previstas no **Contrato de Concessão**, de forma a definir o **POP** das atividades de verificação independente;
- A realização de diligências e vistorias *in loco*, caso julgue necessárias, para esclarecimento de dúvidas e levantamento de informações para a avaliação dos processos de aferição das metas dos **Indicadores de Desempenho**;
- A avaliação dos processos da **Concessionária** de apuração e valoração dos **Indicadores de Desempenho** e proposição de melhorias;
- Proposição dos modelos dos relatórios de aferição mensal e anual das metas dos **Indicadores de Desempenho** a serem entregues à **Agência Reguladora**, à **Concessionária** e ao **Poder Concedente**;
- Proposição da modelagem de tecnologia e segurança da informação referente aos processos de aferição das metas dos **Indicadores de Desempenho**;
- Proposição dos indicadores acessórios (subindicadores), caso sejam necessários, que não gerem alteração no mecanismo de revisão tarifária da **Concessionária** e que auxiliarão a **Agência Reguladora** na avaliação das metas contratuais dos **Indicadores de Desempenho**; e
- Validação dos processos, procedimentos e metodologias junto à **Agência Reguladora**, após prévia consulta à **Concessionária**.

■ Atividade 3 - Relatórios Finais de Pré-operação

Esta atividade tratará da compilação de todas as ações relativas à função do **Verificador Independente** e aprendizados durante a etapa de pré-operação, compreendendo a:

- 1) Apresentação de **Relatório Técnico** descritivo acerca das tarefas, das operações, dos produtos, das lições aprendidas e das, eventuais, alterações propostas nos **Indicadores de Desempenho**; e
- 2) Realização de **1 (um) Workshop** envolvendo a equipe responsável pela regulação do **Contrato de Concessão** na **Agência Reguladora**, as equipes da **Concessionária** e do **Poder Concedente**, bem como sua própria equipe.

O objetivo principal deste evento será equalizar, compartilhar e ampliar a compreensão e o conhecimento sobre a metodologia de aferição dos indicadores do **Contrato de Concessão**, de modo a propiciar um início e desenvolvimento mais assertivos da **Etapa II**. O conteúdo do *Workshop* deverá abranger pelo menos os seguintes tópicos:

- Equalização da linguagem praticada no mercado e no ambiente do órgão regulador do **Contrato de Concessão** no que tange ao escopo das atividades;
- Alinhamento dos principais desafios e fatores críticos de sucesso da **Concessão**, com base na experiência do **Verificador Independente** e no conhecimento interno da **Agência Reguladora**;
- Identificação das diretrizes básicas e etapas da **Concessão**;
- Apresentação do **POP** das atividades de verificação independente do **Contrato de Concessão**;
- Apresentação dos indicadores acessórios que serão utilizados complementarmente para melhor contextualização dos resultados dos **Indicadores de Desempenho**;
- Estruturação e elaboração de Plano de Segurança da Informação; e,
- Apresentação de demais assuntos considerados pertinentes e relevantes pelo **Verificador Independente**.

Durante a execução das atividades, o planejamento deve ser constantemente revisto e atualizado. Como consequência, será realizado um *Workshop* que entre diversos assuntos, abordará as mudanças propostas nas revisões do planejamento.

Etapa II - Operação

A **Etapa II** consiste no início da atuação efetiva de aferição dos **Indicadores de Desempenho** pelo **Verificador Independente**. Esta etapa envolve também o aperfeiçoamento do diagnóstico elaborado na **Etapa I**, a partir dos procedimentos verificados empiricamente durante a operação do **Contrato de Concessão** e do **Contrato de Assessoria Técnica Especializada**.

Durante esta etapa, o **Verificador Independente** deve implementar o ciclo **Plan-Do-Check-Act (PDCA)**³, sendo possível revisar os processos, controles e indicadores sugeridos na **Etapa I**, promovendo aprimoramentos contínuos durante toda a execução do **Contrato de Assessoria Técnica Especializada**. Em busca por melhorias contínuas, é possível que haja necessidade de eventual redesenho dos processos e do sistema de aferição desenvolvido pelo **Verificador Independente**, visando à manutenção das melhores formas de aferição dos indicadores e mais transparência para a realização das análises técnicas e operacionais.

A **Etapa II** é composta de **2 (duas) atividades** descritas a seguir:

■ Atividade 4 - Execução da Operação (mensal)

1) Atividades de verificação independente:

- Acompanhar e processar os dados obtidos pela supervisão geral do desempenho da **Concessão**, no âmbito dos serviços necessários ao atendimento às exigências do **Anexo III** do **Contrato de Concessão**, conforme definido no **POP**;
- Analisar a completeza, precisão e confiabilidade das informações e dados internos expressos nos Relatórios de Cumprimento a serem apresentados pela

³ É um método iterativo de gestão que visa melhorar continuamente processos e produtos por meio de planejamento, execução, verificação e ação.

Concessionária, uma vez que tais relatórios consubstanciam a base do processo de aferição a ser realizado pelo **Verificador Independente**;

- Levantar dados externos necessários à corroboração e/ou complementação dos dados internos, produzidos e controlados pela **Concessionária**, conforme previsto no item 2.1 do **Anexo III do Contrato de Concessão**; e,
- Realizar cálculos dos **Indicadores de Desempenho**, respeitando a periodicidade de aferição prevista na tabela 1 do **Anexo III do Contrato de Concessão**.

2) Atividades de apoio e complementares:

- Instruir a **Agência Reguladora** quanto à fiscalização das ações da **Concessionária** no cumprimento das cláusulas e itens contratuais descritos no **Contrato de Concessão** e seus respectivos anexos, com referência ao acompanhamento e controle dos Indicadores de Desempenho;
- Realizar reuniões periódicas com a **Agência Reguladora** para apresentação dos resultados e discussão de assuntos pertinentes;
- Apresentar relatórios gerenciais, em periodicidade a ser acordada, contendo informações sobre o histórico de desempenho da **Concessionária**. Alternativamente, esta obrigação poderá ser cumprida por meio da disponibilização de um painel de controle (*dashboard*) interativo, acessível via *web*;
- Realizar cálculos parciais, com periodicidade quadrimestral, dos **Indicadores de Desempenho** que, conforme tabela 1 do **Anexo III do Contrato de Concessão**, possuem previsão de periodicidade de aferição anual; e,
- Calcular os indicadores acessórios (subindicadores), conforme periodicidade acordada com a **Agência Reguladora**.

3) Atividades de melhoria contínua:

- Propor recomendações, sempre que necessário, sobre os processos da **Concessionária** a **Agência Reguladora**, com referência ao acompanhamento e controle dos Indicadores de Desempenho, com vistas a criar pontos de controle, indicadores ou mesmo subindicadores;
- Propor melhorias em seus processos e procedimentos, quando necessário;

- Propor melhorias nos processos e procedimentos de apuração das metas realizado pela **Concessionária**, quando necessário;
- Padronizar e documentar todas as atualizações e revisões de processos, procedimentos e metodologias definidas, visando o aprimoramento do **POP**; e,
- Realizar, no caso de atualização do **POP**, os respectivos treinamentos para os representantes da **Agência Reguladora**, da **Concessionária** e do **Poder Concedente**.

■ Atividade 5 - Execução da Operação (anual)

1) Atividades de verificação independente:

- Realizar cálculo anual do **IDG**, conforme previsto no item 3 do **Anexo III** do **Contrato de Concessão**; e
- Realizar o cálculo anual do **ITS**, conforme previsto no item 4.3 do **Anexo III** do **Contrato de Concessão**.

2) Atividades de apoio e complementares:

- Efetuar comparação anual (*benchmarking*) das metas dos Indicadores de Desempenho com base em informações do Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico - SINISA.

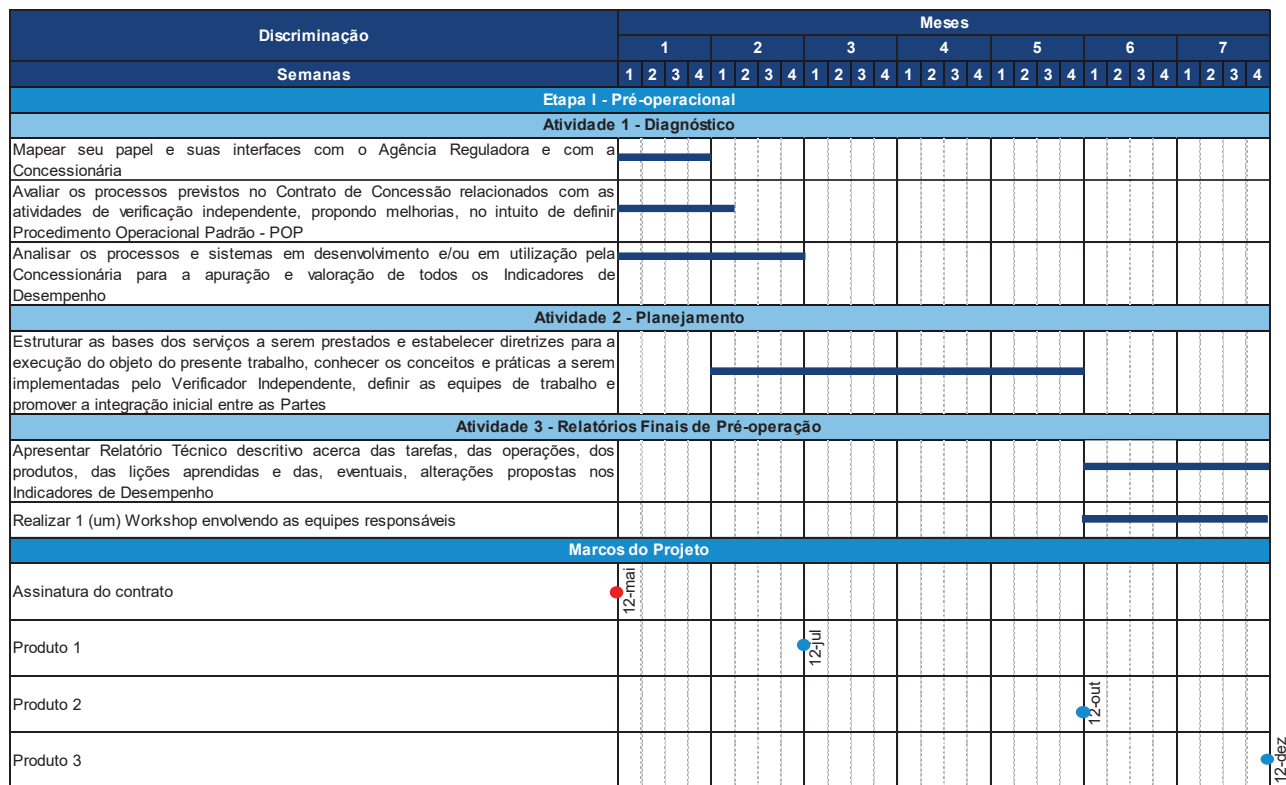
3) Atividades de melhoria contínua:

- Compilar as atividades de melhoria contínua realizadas ao longo do ano.

2.2 Durações

Na **Figura 1** a seguir está apresentado o **Cronograma Detalhado do Projetos**, com a descrição das atividades, marcos e reuniões dos primeiros 7 meses do projeto, correspondente à Etapa I:

Figura 1
Cronograma Detalhado do Projeto da Etapa I



Fonte: Elaboração própria.

O primeiro marco do projeto foi a assinatura do contrato de **Verificador Independente** em 12 de maio de 2025 e o segundo foi a entrega do Produto 1 em 12 de julho de 2025. Até o momento, foram realizadas 16 (dezesesseis) reuniões, conforme **Figura 2**, sendo 11 (dez) delas com a presença da **Agência Reguladora**, da **Concessionária** e do **Verificador Independente**, quando começaram as discussões de procedimentos e da metodologia do trabalho:

Figura 2
Reuniões Realizadas

2025 maio							2025 junho						
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO
			01	02	03	04							01
05	06	07	08	09	10	11	02	03	04	05	06	07	08
12	13	14	15	16 Reunião	17	18	09	10	11	12	13	14	15
19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22
26	27	28	29	30 Reunião	31		23	24	25 Reunião	26	27 Reunião	28	29
							30						

2025 julho							2025 agosto						
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO	SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO
	01	02	03	04 Reunião	05	06					01 Reunião	02	03
07	08	09	10	11 Reunião	12	13	04	05	06	07	08 Reunião	09	10
14	15	16	17	18 Reunião	19	20	11	12	13	14	15 Reunião	16	17
21	22	23	24	25 Reunião	26	27	18	19	20	21	22 Reunião	23	24
28	29	30	31				25	26	27	28	29 Reunião	30	31

2025 setembro						
SEGUNDA-FEIRA	TERÇA-FEIRA	QUARTA-FEIRA	QUINTA-FEIRA	SEXTA-FEIRA	SÁBADO	DOMINGO
01	02 Reunião Presencial (AGRESE-FOV)	03	04	05 Reunião	06	07
08	09	10	11	12 Reunião	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Fonte: Elaboração própria.

As equipes de trabalho entenderam ser mais produtivo que as reuniões fossem com a frequência semanal e com as três partes envolvidas diretamente na execução dos serviços propostos. Dessa forma, a programação estabelecida é a de que as reuniões permaneçam semanais até que todos os indicadores sejam percorridos. Os registros das reuniões estão no **Anexo 3** do presente documento.

Na **Figura 3**, a seguir, é apresentado o cronograma da Etapa II, que inaugura o período de operação, medição e verificação:

Figura 3
Cronograma do Projeto da Etapa II

Discriminação	Meses																																				
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
Etapa II - Operação																																					
Atividade 5 - Execução da Operação Mensal																																					
Atividades de verificação independente, de apoio e complementares e de melhoria contínua																																					
Atividade 6 - Execução da Operação Anual																																					
Atividades de verificação independente, de apoio e complementares e de melhoria contínua																																					
Produtos																																					
P4.1 a 4.33																																					
P5.1 a 5.3																																					

O prazo de entrega dos relatórios anuais deve antever os prazos de reajuste tarifários da **Concessionária**. Dessa forma, é essencial que o processo de revisão das metodologias de apuração de indicadores de desempenho também contemple a revisão dos prazos contratuais e a conciliação do calendário de fechamento anual do IDG com o calendário previsto para os reajustes anuais. Apesar do IDG, por força contratual, não ter impacto nos dois primeiros anos da Concessão, a construção de um cronograma factível desde o início das apurações de indicadores facilitará os futuros fechamentos de IDG e reajustes anuais.

Prazos Contratuais e Marcos de Entrega

O **Verificador Independente**, através da análise do **Contrato de Concessão**, identificou as seguintes atividades e prazos relacionados a sua atuação, apresentados na **Tabela 1**:

Tabela 1
Prazos Estabelecidos Contratualmente

Nº	Atividade	Periodicidade	Responsável	Prazo Previsto	Item do Contrato de Concessão
Procedimentos de Aferição dos Indicadores de Desempenho					
1	Elaboração dos relatórios mensais de cumprimento dos indicadores de desempenho.	Mensal	Concessionária	5 dias após o início do mês subsequente ⁴	Cl. 25.6.1

⁴ Este prazo será revisto.

Nº	Atividade	Periodicidade	Responsável	Prazo Previsto	Item do Contrato de Concessão
2	Elaboração dos relatórios de verificação mensais.	Mensal	Verificador Independente	10 dias após a conclusão da atividade 1	Cl. 25.6.2
3	Decisões sobre os relatórios de verificação mensais (caso não sejam apresentadas divergências).	Mensal	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 2	Cl. 25.6.5
4	Manifestações sobre o conteúdo dos relatórios de verificação mensais, quando houver divergências.	Mensal	Concessionária e Poder Concedente	10 dias após a conclusão da atividade 2	Cl. 25.6.3
5	Definição da AGRESE sobre as divergências apresentadas, quando houver manifestações da Concessionária e/ou do Poder Concedente sobre os relatórios de verificação mensais.	Mensal	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 4	Cl. 25.6.4
6	Elaboração dos relatórios anuais de cumprimento dos indicadores de desempenho, apresentando os resultados obtidos, acompanhados das evidências existentes e memórias de cálculo, assim como os cálculos do IDG e do ITS.	Anual	Concessionária	5 de janeiro	Cl. 25.6.7
7	Elaboração dos relatórios de verificação anuais.	Anual	Verificador Independente	15 de janeiro	Cl. 25.6.8
8	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais (caso não sejam apresentadas divergências).	Anual	AGRESE	25 de janeiro (10 dias após a conclusão da atividade 7)	Cl. 25.6.10.3
9	Manifestações sobre o conteúdo dos relatórios de verificação anuais, quando houver divergências.	Anual	Concessionária e Poder Concedente	25 de janeiro (10 dias após a conclusão da atividade 7)	Cl. 25.6.9
10	Definição da AGRESE sobre as divergências apresentadas, quando houver manifestações da Concessionária e/ou do Poder Concedente sobre os relatórios de verificação anuais.	Anual	AGRESE	5 de fevereiro (10 dias após a conclusão da atividade 9)	Cl. 25.6.10
11	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais, quando houver divergências.	Anual	AGRESE	5 de fevereiro (10 dias após a conclusão da atividade 9)	Cl. 25.6.10.2
Procedimentos de Reajuste Anual das Tarifas					
12	Apresentação de relatório e de memórias de cálculo dos reajustes anuais das TARIFAS e das TARIFAS EFETIVAS.	Anual	Concessionária	60 dias antes da data de aplicação do Reajuste	Cl. 28.6

Nº	Atividade	Periodicidade	Responsável	Prazo Previsto	Item do Contrato de Concessão
13	Manifestação do Verificador Independente sobre os cálculos de reajustes anuais apresentados pela Concessionária.	Anual	Verificador Independente	10 dias após a conclusão da atividade 12	Cl. 28.7
14	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais (caso não sejam apresentadas divergências).	Anual	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 13	Cl. 28.9
15	Manifestações sobre o conteúdo dos relatórios do verificador independente.	Anual	Concessionária e Poder Concedente	10 dias após a conclusão da atividade 13	Cl. 28.8
16	Definição da AGRESE sobre as divergências apresentadas, quando houver manifestações da Concessionária e/ou do Poder Concedente.	Anual	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 15	Cl. 28.8.1
17	Decisões sobre os relatórios de verificação anuais, quando houver divergências.	Anual	AGRESE	10 dias após a conclusão da atividade 15	Cl. 28.9
18	Homologação dos novos valores das Tarifas e Tarifas Efetivas.	Anual	AGRESE	30 dias antes da data de aplicação do Reajuste	Cl. 28.10
19	Divulgação aos usuários das alterações promovidas nas Tarifas.	Anual	Concessionária	30 dias antes da data de aplicação do Reajuste	Cl. 28.14

Fonte: Elaboração própria.

Conforme previsto na **Cláusula 25.7 do Contrato de Concessão**, o **Verificador Independente** buscará antecipar procedimentos, visando agilizar a conclusão das análises, devendo a **Concessionária** disponibilizar as informações e franquear acesso às suas instalações a partir das solicitações do **Verificador Independente**.

Com relação aos prazos mensais previstos contratualmente, a **Concessionária** se pronunciou nas reuniões para registrar que os 5 (cinco) dias corridos, estabelecidos para a entrega dos seus relatórios mensais e anuais, seriam insuficientes para que tivessem o devido tempo de recebimento dos laudos de coleta das amostras fornecidos pelos laboratórios, e a inclusão dos resultados no mês correspondente. Quando considerado o prazo de 20 (vinte) dias para conclusão do teste de DBE5,20, necessário para o IQE, apesar de o teste poder ser realizado ao longo do mês, e não ao seu final, indica-se a revisão do prazo de 5 dias. Além disso, observa-se que a adoção da contagem do prazo em dias úteis poderia mitigar os contratempos provocados por feriados pontuais.

Com relação aos prazos para análise pelo **Verificador Independente** dos relatórios mensais e anuais, de 10 (dez) dias corridos, assim como sugerido no parágrafo anterior, recomenda-se fazer a contagem do prazo em dias úteis, além de avaliar a possibilidade de postergação do prazo de forma a permitir a manutenção de análises e debates adequados.

Cabe destacar que os relatórios anuais trarão apurações dos 10 indicadores de desempenho previstos contratualmente, alguns deles fazendo referência a dados dos 12 meses anteriores. Portanto, é esperado que demandem um maior tempo para análise e eventual necessidade de pedidos de informações complementares. Ademais, o cronograma prevê a entrega dos relatórios anuais em janeiro de 2027, janeiro de 2028 e fevereiro de 2029. Como esses relatórios são os que fundamentam o reajuste anual tarifário, haveria a necessidade de revisão desses prazos caso sejam confirmados os meses de agosto para a aplicação do reajuste tarifário.

Estão em curso reuniões periódicas, semanais, para tratar das metodologias de apuração dos indicadores de desempenho, assim como dos prazos das atividades listadas, envolvendo a **Concessionária**, o **Verificador Independente** e a **Agência Reguladora**.

Os períodos de reajustes anuais deverão servir de diretriz para definição dos prazos para conclusão das informações que afetam diretamente os valores das Tarifas, como a homologação do IDG e do ITS. Em vista disso, a questão do prazo mensal e anual dos relatórios é tratada novamente e encaminhada na seção seguinte deste relatório (seção 3).

2.3 Produtos Finais

Os produtos contratuais, conforme **Termo de Referência** e **Proposta**, são:

- Produto 1 – Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão;
- Produto 2 – Plano Geral de Projeto (inclui declaração de escopo, cronograma, plano de comunicação, plano de estruturação do projeto, currículos e matriz de responsabilidades);
- Produto 3 – Relatório de Conclusão de Etapa e workshop;
- Produto 4.01 a Produto 4.33 – Relatórios de Verificação Mensal (33 no total);

- ▣ Produto 5.1 a Produto 5.3 – Relatórios de Verificação Anual (3 no total).

No total são 3 (três) produtos relativos à **Etapa I** e 36 (trinta e seis) à **Etapa II** do projeto, sendo que na segunda etapa, as entregas são mensais (**Tabela 2**).

Tabela 2
Atividades e Produtos

Atividades	Produtos
ETAPA I	
1	Produto 1 – Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão
2	Produto 2 – Plano Geral de Projeto
3	Produto 3 – Relatório de Conclusão de Etapa e Workshop
ETAPA II	
4	Produto 4.01 a Produto 4.33 – Relatórios de Verificação Mensal
5	Produto 5.1 a Produto 5.3 – Relatórios de Verificação Anual

Fonte: Elaboração própria.

Quanto à entrega dos produtos contratuais, os seguintes pontos de atenção devem ser observados:

- ▣ Prazos contratuais fixados (44 meses de execução, conforme cronograma);
- ▣ Escopo limitado às atribuições de **Verificador Independente** previstas no **Contrato de Concessão**;
- ▣ Cumprimento dos prazos contratuais do **Verificador Independente** dependente das entregas de dados da **Concessionária**;
- ▣ Qualidade da análise dos dados pelo **Verificador Independente** dependente do detalhamento, da completude e da consistência dos dados recebidos da **Concessionária**, bem como do atendimento a eventuais questões e esclarecimentos que se façam necessários;
- ▣ Restrições orçamentárias estabelecidas no contrato; e,
- ▣ Alterações no escopo somente mediante aprovação formal da **Agência Reguladora** e do **Verificador Independente**.

3. Premissas e Considerações

A presente seção tem como objetivo estabelecer as premissas e considerações essenciais que balizam o correto entendimento, a formatação do escopo e o atendimento aos objetivos gerais e específicos deste projeto. Entre as principais premissas para o bom andamento dos trabalhos estão:

- ▣ Disponibilidade e acesso às informações da **Concessionária** e da **Agência Reguladora**, de forma tempestiva e completa;
- ▣ Cumprimento das agendas e prazos acordados para entrega de insumos e aprovações;
- ▣ Utilização de metodologias e ferramentas alinhadas ao **Contrato de Concessão** e ao **Termo de Referência**; e,
- ▣ Colaboração das partes envolvidas para realização do trabalho.

O alinhamento destas premissas é fruto das discussões e deliberações realizadas em reuniões com as partes envolvidas e reflete as condições necessárias para o bom andamento das atividades, conforme o detalhamento a seguir:

Necessidade de Ajuste de Prazos

A **Concessionária** registrou, em reunião, a dificuldade de entrega do relatório mensal até 5 dias do mês subsequente, solicitando a revisão do prazo. A justificativa foi o tempo que os laboratórios precisam para emitir os laudos de medição de qualidade, que é em torno de 20 dias.

Como sugestão do **Verificador Independente**, recomenda-se que o pedido de ajuste de prazo seja oficializado pela **Concessionária**, com efeito nos prazos do **Verificador Independente**. Em seguida, indica-se a sua formalização por meio de termo aditivo que contemple o ajuste a ser discutido e acordado entre as Partes.

Sobre os prazos dos relatórios anuais, o Contrato de Concessão estabelece as entregas para janeiro de: 2027, 2028 e 2029. No entanto, o **Verificador Independente** ressalta que, segundo informação fornecida na reunião presencial de 02/09/2025, realizada na **Agência**, os reajustes anuais seriam aplicados nos meses de agosto. Se esse marco se confirmar, chama-se atenção para a inconsistência nos prazos dos relatórios anuais, uma vez que o relatório anual subsidia o cálculo

do reajuste tarifário. Não obstante, a revisão nas datas, caso julgada pertinente, deverá ser devidamente formalizada por meio de termo aditivo.

Georreferenciamento de Ativos

A análise de indicadores de cobertura e perdas (Índice de Cobertura de Água, Índice de Cobertura de Esgoto e Índice de Perdas na Distribuição) está diretamente vinculada ao georreferenciamento dos limites municipais e dos povoados, além dos ativos reversíveis.

Assume-se que a **Concessionária** disponibilizará os dados georreferenciados de forma completa e precisa para que o **Verificador Independente** possa realizar as aferições. Destaca-se que a **Concessionária**, nas reuniões realizadas, informou que um estudo independente dos dados georreferenciados foi contratado.

Dessa forma, o **Verificador Independente** sugere que seja estabelecido um prazo máximo de entrega do resultado do estudo, a tempo de ser discutido e implementado para a Concessão.

Procedimento para Expurgos

As discussões metodológicas que estão em curso para alinhamento dos procedimentos de apuração e de aferição dos índices contemplam os critérios para caracterização dos expurgos e o tratamento dos expurgos para fins de cálculo, consideradas as especificidades de cada índice.

Para o caso do Índice de Qualidade da Água (IQA), por exemplo, foi debatido que os pontos de coleta de amostras a jusante dos pontos de entrada da água produzida pela **Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO** terão os resultados não conformes (quando for o caso) expurgados caso as amostras no ponto de entrada não atendam aos parâmetros de qualidade requeridos. Esse critério seria aplicado aos pontos de coleta subsequentes, até que houvesse amostras atendendo aos parâmetros (com os índices de qualidade recuperados).

Como procedimento a ser adotado, o **Verificador Independente** sugere que os eventos sejam expurgados do cálculo das metas, mas que a **Concessionária** mantenha seus registros para ciência, controle e aceite da **Agência Reguladora**. Os registros dos eventos expurgados, data, boletim de ocorrência, justificativa e outros documentos julgados pertinentes deverão constar nos

relatórios mensais da **Concessionária**. Acrescenta-se ainda que a **Concessionária** pode, a qualquer momento, acionar a **Agência Reguladora** para resolução de questões, caso julgue pertinente, principalmente em casos de eventos emergenciais.

Validade dos Dados

O trabalho de verificação está fundamentado na premissa de que a **Concessionária** fornecerá dados completos, consistentes e auditáveis. As informações serão disponibilizadas por meio de planilhas, até que o sistema em implementação pela **Concessionária** esteja plenamente funcional. A validade e a integridade dos dados recebidos são indispensáveis para a condução correta das atividades.

Integração entre as Equipes

Para o bom andamento do trabalho, o atendimento de prazos e maior celeridade ao atendimento de questões e decisões sobre procedimentos e a metodologia, as equipes envolvidas da **Agência Reguladora**, **Concessionária** e do **Verificador Independente** estão envidando esforços conjuntos.

O **Termo de Referência**⁵ prevê três tipos de reunião:

- ▣ Reuniões regulares: para avaliação e deliberação sobre questões estratégicas relacionadas.
- ▣ Reuniões extraordinárias: a serem convocadas pela Agência Reguladora quando necessário;
- ▣ Reuniões periódicas: com a Agência Reguladora para a apresentação dos resultados e discussão de assuntos pertinentes.

Em busca de mais integração entre as equipes e rapidez na solução de questões, as Partes combinaram encontros *online* semanais para o bom andamento da execução da **Etapa I**, ou seja, ao longo dos sete primeiros meses do projeto. Após a **Etapa I**, a frequência das reuniões periódicas poderá ser reajustada e redefinida com base nas necessidades de alinhamento do projeto.

⁵ Páginas 4 e 8 do Termo de Referência.

Metas do IQE

No Contrato de Concessão, constam três diferentes metas a serem atingidas para o Índice de Qualidade de Esgoto - IQE, que futuramente impactará o IDG e o cálculo do reajuste tarifário da **Concessionária**. Os percentuais de IQE variam entre 90%, 95% e 98% (conforme Anexo III do Contrato de Concessão).

Em vista disso, a **Concessionária** se comprometeu a apresentar um estudo comparativo com outros contratos. Como sugestão, o **Verificador Independente** recomenda que a **Concessionária** oficialize esse pedido de revisão da meta à **Agência Reguladora**. Em seguida, indica-se a sua formalização por meio de termo aditivo que contemple o ajuste a ser discutido e acordado entre as partes.

Sobre o percentual a ser pactuado, vale destacar que a mais recente licitação realizada, posterior ao certame de Sergipe, no Pará, estabeleceu a meta de 90%, consolidando um precedente nesse sentido.

Acesso aos Dados da Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO)

A equipe da **Concessionária** alegou, em reunião, não ter recebido acesso a informações sobre a qualidade da água produzida pela **DESO**, nem ter conseguido fazer visitas *in loco* de pontos de coleta das amostras.

Para a resolução dessas questões, o **Verificador Independente** sugere que a **Concessionária** registre as tentativas de visita sem sucesso e recebimento de dados em atraso ou incompletos, em seus relatórios mensais, para que a **Agência Reguladora** tome ciência e possa adotar as medidas cabíveis. Deverão constar nos relatórios mensais, as correspondências eletrônicas com o pedido à **DESO** das visitas e dos dados. No entanto, vale acrescentar que, para o bom andamento dos trabalhos, a **Concessionária** pode a qualquer momento acionar a **Agência Reguladora** caso julgue pertinente.

Metodologia de Pontos Fixos

Em relação ao Índice de Qualidade da Água (IQA), diferentemente do modelo anteriormente aplicado pela **DESO**, que utilizava pontos de coleta aleatórios, a metodologia proposta pela **Concessionária** e discutida em reunião se baseia na determinação de pontos de coleta fixos e georreferenciados. Segundo a empresa, a adoção desse procedimento se justifica por facilitar a aplicação da metodologia, a rastreabilidade da água e o controle por parte da **Agência Reguladora**.

A sugestão do **Verificador Independente** consiste na oficialização por parte da **Concessionária** desse pedido de alteração na metodologia de coleta do IQA para pontos fixos e georreferenciados. Em seguida, indica-se a sua formalização por meio de termo aditivo que contemple o ajuste a ser discutido e acordado entre as Partes.

Sincronia de Coletas e Dependência entre Pontos de Coleta

Ainda sobre o Índice de Qualidade da Água, foi discutida a necessidade de sincronização das coletas de amostras no ponto de entrega da **DESO** com as coletas na rede de distribuição da **Concessionária**, com o objetivo de se correlacionar eventuais casos de resultados não conformes à qualidade da água recebida. A equipe da **Iguá** esclareceu que todas as coletas são de sua responsabilidade e que a sincronia será essencial para validar se a água entregue pela **DESO** está dentro ou fora dos padrões, aplicando assim a regra de expurgo a ser ajustada em casos de desconformidades.

Em relação aos procedimentos para expurgo de amostras do IQA, uma premissa crucial levantada em reunião é que os resultados verificados em um ponto de coleta anterior relacionam aos resultados verificados no ponto imediatamente a montante, considerando a continuidade de rede ou reservatórios. Debateu-se em reunião que seria relevante o aprimoramento da metodologia para documentação das relações de dependências entre os pontos de coleta georreferenciados, o que dará mais clareza e precisão ao critério de expurgo, evitando a invalidação de uma amostra que foi recuperada e posteriormente perdeu a qualidade por outra causa.

Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) Irregulares

A **Concessionária** identificou que algumas ETEs recebidas necessitam de regulamentação em seu licenciamento. Ao todo, foram indicadas que 14 ETEs, frente ao total 33, que não estão regularizadas. A **Concessionária** sinalizou que está atuando para a regularização das instalações, considerando o prazo de carência contratual.

Para a resolução dessas questões, o **Verificador Independente** sugere que a **Concessionária** formalize a questão com a **Agência Reguladora**, com a apresentação de um documento que deverá conter:

- ▣ Diagnóstico das irregularidades envolvidas
- ▣ Pendências para a regularização;
- ▣ Proposição de ações;
- ▣ Atribuições de responsabilidades para a resolução dos problemas; e
- ▣ Cronograma e estimativa de prazos.

O documento deverá ser discutido e acordado entre as Partes, de maneira que não impacte o cumprimento das metas contratuais.

Durante os debates envolvendo o Índice de Não Conformidade de Tratamento de Esgoto (IQE) foi sugerido que, em vez de expurgar as amostras, sejam calculados dois índices: um **índice total** (incluindo as ETEs irregulares) e um **índice ajustado** (excluindo-as). O índice ajustado seria o válido para fins de atendimento das metas contratuais, enquanto o total serviria para manter o histórico e mostrar a evolução do serviço. Ressalta-se que é necessária uma formalização da **Concessionária** para adoção desse procedimento.

Tratamento de Eventos Excepcionais

A forma com o serão tratadas as exceções foi discutida em reunião entre a **Agência Reguladora**, o **Verificador Independente** e **Concessionária**. Ponderou-se entre expurgar totalmente a ocorrência do cálculo do indicador ou considerá-la como um atendimento dentro do prazo. O consenso foi de que a melhor opção seria pelo registro das ocorrências mantido na estatística, para acompanhamento.

Como eventos excepcionais, foram citados:

- ▣ Risco à segurança dos colaboradores: A **Concessionária** propõe que, em casos de risco à segurança dos colaboradores (exemplo: cães agressivos, agressão de clientes, criminalidade), o atendimento seja considerado dentro do prazo.
- ▣ Falha de terceiros: Casos de falta de energia elétrica (falha da distribuidora) ou falta de fornecimento de água pela **DESO** não deveriam ser imputados à **Concessionária**.
- ▣ Dia Crítico: Foi sugerida a adoção de um conceito semelhante ao do setor elétrico, onde dias com um número de ocorrências emergenciais muito acima da média seriam considerados "críticos" e não penalizariam a concessionária. Isso evitaria custos excessivos com a manutenção de equipes superdimensionadas para eventos esporádicos.

Como procedimento a ser adotado, o **Verificador Independente** sugere que os eventos sejam expurgados do cálculo das metas, mas que a **Concessionária** mantenha seus registros para ciência, controle e aceite da **Agência Reguladora**. Os registros dos eventos expurgados, data, boletim de ocorrência, justificativa e outros documentos julgados pertinentes deverão constar nos relatórios mensais da **Concessionária**. Acrescenta-se ainda que a **Concessionária** pode, a qualquer momento, acionar a **Agência Reguladora** para resolução de questões, caso julgue pertinente, principalmente em casos de eventos emergenciais.

Avaliação de Desempenho e Metas

O Sistema de Mensuração de Desempenho por Indicadores (SMDI) será utilizado para monitorar a qualidade dos serviços prestados pela **Concessionária**, conforme as metas estabelecidas no **Anexo III do Contrato de Concessão**, conforme explicitado na **Tabela 3** a seguir.

Tabela 3

Indicadores de Desempenho: Fórmulas, Metas e Pesos (IDG)

Indicador	Fórmula de cálculo	Meta (resumo)	Peso no IDG
ICA – Índice de Cobertura de Água	$100 \cdot (AG013 + AG013A) / G003$	Metas graduais por município/bloco (anos 3, 6 e 9+ por município; 4, 5, 7 e 8 por blocos). Meta final: 100%.	17,5%
IPD – Índice de Perdas na Distribuição	$100 \cdot (AG006 + AG018 - AG010 - AG024) / (AG006 + AG018 - AG024)$	Metas graduais por município/bloco. Meta final: 25% (quanto menor, melhor).	11,5%
IDA – Índice de Descontinuidade do Abastecimento	$100 \cdot NRC_{prazo} / NRC_{registro}$	98% de atendimentos no prazo (48h áreas urbanas; 60h povoados), a partir do ano 5.	6,0%
IQA – Índice de Qualidade da Água	$100 \cdot QD007 / QD006$	98% de amostras conformes (a partir do ano 3; média mensal para ajuste de periodicidade).	11,5%
ICE – Índice de Cobertura de Esgoto	$100 \cdot (ES003 + ES003A) / G003$	Metas graduais por município/bloco (anos 3, 6 e 9+ por município; 4, 5, 7 e 8 por blocos). Meta final: 100%.	17,5%
IQE – Índice de Eficiência/Melhoria do Tratamento de Esgoto	$100 \cdot A / B$ (A = amostras DBO ₅ ,20 dentro do padrão; B = total de amostras)	90% de amostras conformes a partir do ano 5 (mensal). Obs.: seção técnica também menciona 95% — homologar com a AGRESE.	11,5%
ISU – Índice de Satisfação dos Usuários	$100 \cdot QSA / QST$	A partir do ano 5: 70% (ano 5), 75% (ano 6), 80% (ano 7 em diante); considera-se meta atingida para nota ≥ 7 .	6,5%
RDR – Índice de Eficiência para Desobstrução (rede/ramais de esgoto)	$100 \cdot A / B$ (A = serviços no prazo da OS; B = total de serviços)	98% dos atendimentos no prazo: até 24h (municípios ≤ 100 mil hab.), 48h (> 100 mil), 72h (povoados).	6,5%
IRD – Índice de Regularidade Documental	$100 \cdot QLV / QIT$	100% das instalações licenciadas (a partir do ano 5).	6,5%
IRE – Índice de Reuso de Efluentes	$100 \cdot A / B$ (A = ETEs ≥ 50 mil hab. com reuso; B = total de ETEs elegíveis)	Medido a partir do 5º ano; meta 100% aplicável a partir do ano 6.	5,0%

Fonte: Anexo III do Contrato de Concessão.

Em conformidade com as cláusulas 11.1.3 e 11.1.4 do **Contrato de Concessão**, a **Concessionária** deverá apresentar um cronograma de execução das Obras de Aperfeiçoamento do Sistema, com projeção de investimentos para, no mínimo, 5 anos. O descumprimento deste cronograma não

acarretará penalidades, desde que as Metas de Atendimento e os Indicadores de Desempenho sejam atingidos.

Cooperação e Conformidade

A colaboração proativa da **Concessionária** no fornecimento de dados e acesso a sistemas é essencial para a execução dos trabalhos. Todos os processos seguirão estrita conformidade com o **Contrato de Concessão** e demais normas regulatórias aplicáveis.

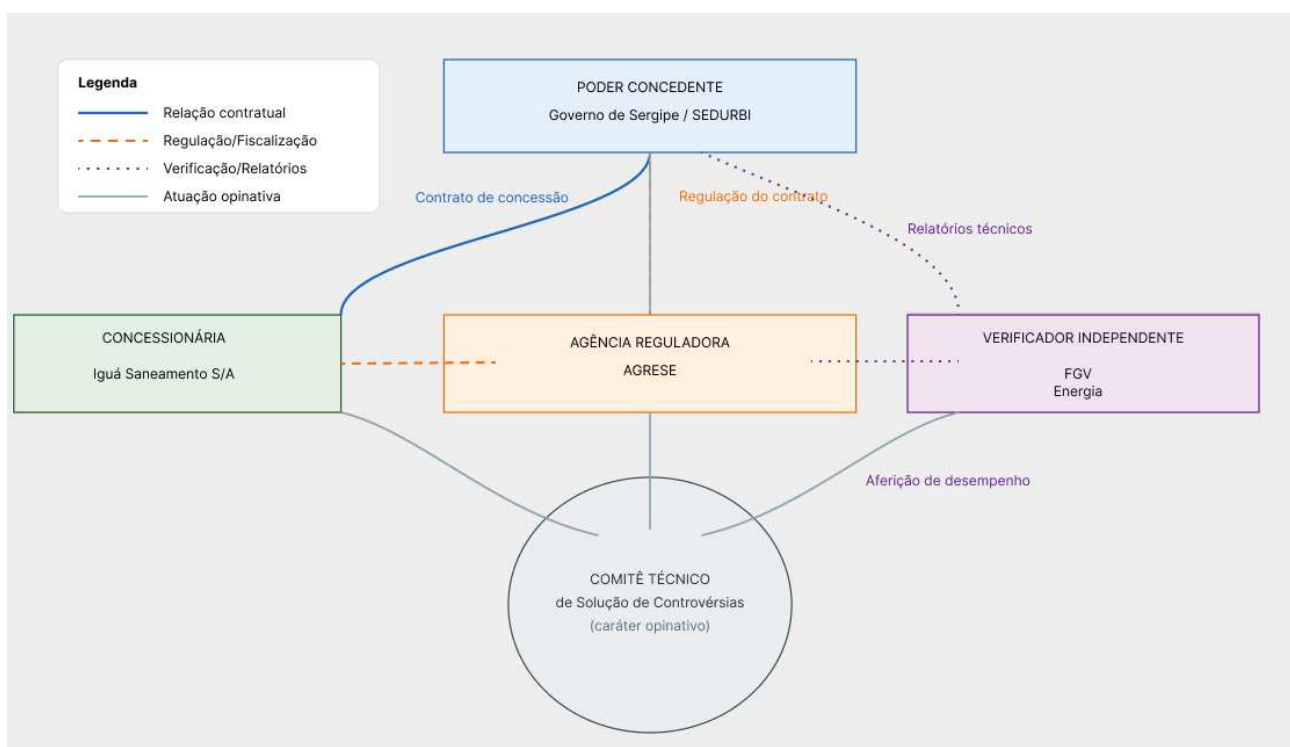
Neste sentido, é essencial o estabelecimento de comunicações regulares e ágeis entre as equipes e a utilização de ferramentas que facilitem a troca de informações, visando à eficiência do processo de acompanhamento do desempenho da **Concessionária**. Os meios oficiais para registro e formalização das informações contratuais deverão ser observados, mas não devem representar óbice à utilização de ferramentas ágeis.

4. Estrutura Organizacional

A gestão de um serviço essencial como o saneamento básico envolve uma colaboração complexa e bem-definida. A estrutura organizacional descrita aqui ilustra como diferentes entidades se conectam para garantir a eficiência, a transparência e a qualidade da prestação de serviço. Essa rede de colaboração, com papéis e responsabilidades distintos, é fundamental para o sucesso do projeto e para a entrega de um serviço de excelência para a população, com a participação de órgãos do governo, empresas privadas e agências reguladoras.

A **Figura 4**, a seguir, demonstra a estrutura organizacional envolvendo diversas partes com papéis e responsabilidades bem definidos:

Figura 4
Estrutura Organizacional



Fonte: Elaboração própria.

Destacam-se:

- **Poder Concedente (Governo do Estado de Sergipe):** Representado pelo Governo do Estado de Sergipe, por meio da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Urbano e Infraestrutura (SEDURBI).
- **Concessionária (Iguá):** A empresa **Iguá Saneamento S/A**, responsável pela prestação dos serviços.
- **Agência Reguladora (AGRESE):** Responsável pela regulação e fiscalização da execução do contrato.
- **Verificador Independente (FGV Energia):** Responsável pela assessoria técnica especializada na aferição do desempenho da Concessionária.
- **Comitê Técnico de Solução de Controvérsias (CTSC):** Atua na resolução de dúvidas e controvérsias entre as partes, conforme cláusulas 49 e 50 do **Contrato de Concessão**.

Sobre o **Comitê Técnico de Solução de Controvérsias**, a instituição de comitês técnicos consultivos encontra amparo nas boas práticas regulatórias e nos meios adequados de prevenção e solução de controvérsias previstos na legislação brasileira (que admite comitês/dispute boards, mediação e arbitragem em contratos públicos e de concessão). No âmbito setorial, a atuação do CTSC é compatível com as Normas de Referência (NRs) da Agência Nacional de Águas (ANA) — que exigem transparência, padronização metodológica e publicidade de critérios — e com o marco legal do saneamento (Lei nº 11.445/2007, com alterações da Lei nº 14.026/2020), que reforça a governança e a *accountability* na regulação. Por ter caráter opinativo, o CTSC não cria obrigações nem altera metas: seu objetivo é produzir recomendações técnicas fundamentadas, capazes de orientar decisões regulatórias e reduzir litígios, sem substituir as competências decisórias da **Agência Reguladora** nem os meios legais de resolução de disputas previstos no contrato.

O CTSC já é uma realidade no âmbito estadual e municipal, como, por exemplo, no Rio de Janeiro, em Rio das Ostras, no contrato com a Rio Mais, além de Amapá, Alagoas e Ceará. O Comitê traz importantes vantagens no processo regulatório, pois com prazos curtos, rito padronizado e suporte técnico do **Verificador Independente**, o CTSC acelera a formação de consenso técnico, reduz a litigiosidade, eleva a previsibilidade regulatória e melhora a qualidade das decisões da **Agência Reguladora** — evitando-se a paralisia regulatória, sem criar instâncias paralelas decisórias. Ao final de cada ciclo, é recomendável consolidar relatório anual com as controvérsias tratadas,

recomendações acolhidas, ajustes de POP/Manuais e itens encaminhados a deliberação superior, fortalecendo a memória regulatória e a transparência do processo.

A complexidade da estrutura organizacional, com a colaboração de todas as partes, assegura que o sistema funcione de forma integrada e transparente. A atuação conjunta do **Poder Concedente**, da **Concessionária**, da **Agência Reguladora** e dos demais órgãos reflete um modelo de gestão que busca não apenas a eficiência operacional, mas também a responsabilização e a resolução de conflitos, garantindo que o objetivo final de oferecer um serviço de qualidade seja sempre priorizado.

4.1 Equipe Gerencial e Interlocutores

Para coordenar os trabalhos propostos neste documento, a **Equipe Gerencial Mínima** do **Verificador Independente** é composta pelo Gerente Executivo, Especialista de Indicadores de Desempenho, Direito e Economia, Especialista de Indicadores de Desempenho Engenharia. Compõe ainda a estrutura mínima o Coordenador de Engenharia do Projeto, Coordenador Executivo do Projeto, Coordenador Jurídico do Projeto e Coordenador Sênior, conforme **Figura 5**.

Figura 5
Organograma da Equipe Gerencial



Fonte: Elaboração própria.

A **Equipe Gerencial Mínima** será apoiada por profissionais seniores, plenos e juniores com as especializações necessárias para a execução de projetos dessa natureza, que envolvem um conhecimento em consultoria, em gestão e em saneamento básico, de acordo com as suas funções. Esta equipe técnica será composta por especialistas com vasta experiência nas atividades afins, tais como: engenheiros, economistas e administradores. Os currículos dos integrantes da equipe estão no **Anexo 1** deste documento.

Além desses profissionais, a **FGV** alocará uma equipe pertencente ao seu quadro técnico, e, caso necessário, contratará serviços acessórios que serão executados sob sua orientação, cabendo-lhe a responsabilidade técnica pela execução desses serviços. Para garantir a dinâmica dos trabalhos, uma equipe auxiliar também será destacada.

5. Responsabilidades das Partes

As responsabilidades de cada parte envolvida no **Contrato de Concessão** fundamentam as atribuições e a atuação de cada um. A seguir, é apresentado um resumo das principais responsabilidades do **Poder Concedente**, da **Agência Reguladora**, da **Concessionária** e do **Verificador Independente**, conforme previsto em contrato, e no **Anexo 2** do presente relatório é apresentada a Matriz de Responsabilidade do projeto.

Poder Concedente:

- ▣ Zelar pela qualidade, regularidade, continuidade e eficiência dos serviços concedidos.
- ▣ Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, podendo delegar essa função à **Agência Reguladora**.
- ▣ Declarar a caducidade da concessão em caso de descumprimento grave.
- ▣ Exercer os demais direitos e obrigações previstos em lei e no contrato.
- ▣ Transferir à **Concessionária** os bens e ativos necessários à prestação dos serviços.
- ▣ Garantir a **Concessionária** o direito de cobrar e explorar os serviços.
- ▣ Realizar a fiscalização financeira e contábil, e exigir o cumprimento das metas e dos investimentos.

Concessionária (IGUÁ):

- ▣ Prestar os serviços de forma adequada, contínua e eficiente, em conformidade com as normas técnicas e regulatórias.
- ▣ Realizar as obras e os investimentos previstos no plano de negócios e nas metas de expansão.
- ▣ Manter e operar os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em perfeitas condições.
- ▣ Fornecer ao **Verificador Independente** e à **Agência Reguladora** todos os dados e informações necessários para a aferição dos indicadores de desempenho e o cálculo de reajustes tarifários.
- ▣ Manter um sistema de informações e registros operacionais e contábeis que permita a auditoria e a fiscalização.
- ▣ Submeter à aprovação da **Agência Reguladora** os relatórios e planos solicitados.

- Cumprir as metas de desempenho e qualidade estabelecidas no contrato e seus anexos.
- Zelar pela integridade dos bens reversíveis da concessão.
- Ater-se estritamente às regulamentações e normas do setor, incluindo as emitidas pela **Agência Reguladora**.
- Atender aos requisitos de qualidade e às metas estabelecidas nos indicadores de desempenho.

Agência Reguladora (AGRESE):

- Zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro do contrato, garantindo a sua sustentabilidade.
- Definir e fiscalizar o cumprimento dos indicadores de desempenho, qualidade e metas do contrato.
- Contratar o Verificador Independente, responsável por verificar o desempenho da Concessionária.
- Atuar como interveniente-anuente no contrato, declarando ter pleno conhecimento e anuência aos seus termos.
- Regular e fiscalizar a prestação dos serviços de saneamento básico.
- Aprovar a metodologia e os relatórios de aferição de indicadores do Verificador Independente.
- Fiscalizar o cumprimento do plano de investimentos e das metas de expansão.
- Analisar e aprovar os estudos e cálculos para o reajuste tarifário.
- Dirimir conflitos e mediar divergências entre as partes, especialmente em questões de interpretação técnica e de cumprimento do contrato.
- Aplicar as penalidades previstas em contrato em caso de descumprimento.

Verificador Independente (FGV Energia):

- Verificar a veracidade, integridade e consistência dos dados fornecidos pela Concessionária.
- Aferir os indicadores de desempenho e de investimentos, seguindo as metodologias aprovadas.
- Elaborar relatórios periódicos (mensais e anuais) para a **Agência Reguladora**.
- Assessorar a **Agência Reguladora** nas questões técnicas relacionadas aos indicadores.

6. Plano de Trabalho

A elaboração do Plano de Trabalho deve ocorrer na fase inicial do planejamento, embasada em informações técnicas, análises de riscos, disponibilidade de recursos e diretrizes estratégicas do projeto. Este planejamento contempla a definição clara das tarefas a serem executadas, o sequenciamento lógico das atividades, a estimativa de prazos e custos, bem como a alocação de responsabilidades entre os membros da equipe. A formalização destas informações contribui para a transparência e a comunicação eficiente entre os *stakeholders*.

O Plano de Trabalho, além de ser um instrumento de apoio à gestão do projeto, estabelece a direção e o ritmo das atividades, especificando recursos, prazos e as responsabilidades de cada membro da equipe. Ao fornecer uma visão clara e sistemática das etapas, ele não só facilita o monitoramento e a coordenação, como também possibilita que o projeto se mantenha no curso correto para alcançar seus objetivos.

Sua concepção, realizada na fase de planejamento, é um processo detalhado que integra informações técnicas, uma cuidadosa análise de riscos, e a avaliação da disponibilidade de recursos. O plano traduz as diretrizes estratégicas em ações concretas, delineando o fluxo de trabalho, os cronogramas, as estimativas de custo e a definição de papéis. A formalização dessas etapas promove a transparência, assegura o alinhamento de expectativas e otimiza a comunicação entre todas as partes interessadas.

O escopo do trabalho abrange as seguintes atribuições do **Verificador Independente**, conforme consta no **Termo de Referência** e na **Proposta**:

- Acompanhar o desempenho da **Concessionária** na prestação dos serviços, especificamente em relação aos **Indicadores de Desempenho**;
- Aferir os **Indicadores de Desempenho**, podendo realizar, para tanto, diligências, levantamentos, inspeções de campo e coletas de informações junto à **Concessionária** e à **Agência Reguladora**, conforme necessário;

- ▣ Avaliar e manifestar-se acerca dos relatórios mensais e anuais elaborados pela **Concessionária** acerca do cumprimento dos **Indicadores de Desempenho**;
- ▣ Avaliar e manifestar-se sobre os cálculos elaborados pela **Concessionária** para o **Indicador de Desempenho Geral - IDG** e o **Índice de Tarifa Social - ITS**;
- ▣ Manifestar-se, a pedido da **Agência Reguladora**, sobre as propostas apresentadas pela **Concessionária** para aferição e cálculo dos **Indicadores de Desempenho**, bem como sobre as propostas apresentadas pela **Concessionária** para o formato dos relatórios mensais e anuais acerca dos **Indicadores de Desempenho**, nos casos e nas condições previstas no **Anexo III** do **Contrato de Concessão**;
- ▣ Propor à **Agência Reguladora** o detalhamento da sistemática e dos procedimentos dos **Indicadores de Desempenho**, quando solicitado pela **Agência**;
- ▣ Propor à **Agência Reguladora** sugestões de melhoria nos procedimentos de apuração da própria **Concessionária** e de análise pela **Agência**, inclusive sobre a criação de novos pontos de controle ou mesmo de indicadores acessórios (subindicadores) para aprimorar o processo de gestão;
- ▣ Buscar aperfeiçoar os diagnósticos elaborados em processo de melhoria contínua das atividades de aferição dos **Indicadores de Desempenho** e cumprimento de metas;

Os serviços propostos foram estruturados em **2 (duas) etapas de trabalho**, conforme apresentadas na **Figura 6** a seguir:

Figura 6
Estrutura Sintética do Projeto



Fonte: Elaboração própria.

6.1 Justificativas e Objetivos do Projeto

Esta seção visa estabelecer uma visão clara e acordada entre as partes, garantindo o alinhamento das expectativas e o gerenciamento adequado do ciclo de vida do projeto, em conformidade com as melhores práticas de gestão de projetos.

O projeto se justifica pela necessidade de garantir a aferição independente e imparcial dos Indicadores de Desempenho previstos no **Contrato de Concessão**, visando:

- ▣ **Transparência:** assegurar que os dados de desempenho apresentados pela **Concessionária** sejam precisos, completos e auditáveis;

- ▣ Qualidade dos Serviços: confirmar o cumprimento dos padrões de eficiência, continuidade e qualidade exigidos;
- ▣ Segurança Regulatória: fornecer subsídios técnicos confiáveis para as decisões da **Agência Reguladora**;
- ▣ Melhoria Contínua: propor ajustes e otimizações nos processos de apuração e aferição, promovendo a evolução dos serviços prestados; e,
- ▣ Proteção do Interesse Público: garantir que o contrato seja executado conforme os princípios e objetivos definidos, beneficiando a população atendida.

O **objetivo do projeto** é a atuação do **Verificador Independente** para aferição, monitoramento e validação dos Indicadores de Desempenho da **Concessionária**, prestando suporte técnico à **Agência Reguladora** na supervisão da execução contratual. Entre os **objetivos específicos** estão:

- ▣ Mapear e analisar os processos de apuração dos indicadores pela **Concessionária**;
- ▣ Estruturar metodologias e Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para a verificação independente;
- ▣ Elaborar relatórios mensais e anuais de verificação, conforme escopo e prazos contratuais;
- ▣ Implementar ações de alinhamento e capacitação entre as partes;
- ▣ Sugerir indicadores acessórios e melhorias de processos que não impliquem alterações no mecanismo de revisão tarifária; e,
- ▣ Garantir a documentação e atualização dos processos, promovendo rastreabilidade e conformidade.

6.2 Declaração de Escopo

O escopo do trabalho compreende a **Assessoria Técnica Especializada de Verificador Independente** para a **Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE**.

A delimitação geográfica do escopo é área da **Concessão da Prestação Regionalizada dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Microrregião de**

Água e Esgoto de Sergipe - MAES, instituída pela Lei Complementar Estadual Nº 398, de 29 de dezembro de 2023, conforme Anexo IV do **Contrato de Concessão**, celebrado entre o **Governo do Estado de Sergipe (Poder Concedente)** e a empresa **Iguá Saneamento S/A (Concessionária)** em 19 de setembro de 2024. A área concedida está ilustrada na **Figura 7**.

Figura 7
Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe - MAES



Fonte: Anexo III do Contrato de Concessão.

Nota: O município de Capela é a única exceção e não faz parte do escopo da concessão, conforme decisão do Conselho Deliberativo da Microrregião.

O Item 1 do Anexo III do **Contrato de Concessão** estabelece critérios distintos para apuração do IDG nos primeiros anos de **Concessão**. Nos anos 3, 6 e 9 em diante da **Concessão**, os resultados

dos indicadores de desempenho serão avaliados por município, enquanto nos anos 4, 5, 7 e 8 da Concessão serão avaliados por blocos de municípios, conforme os seguintes agrupamentos:

- ▣ **Bloco 1:** Aracaju.
- ▣ **Bloco 2:** Arauá, Boquim, Cristinápolis, Estância, Indiaroba, Itabaianinha, Lagarto, Pedrinhas, Riachão do Dantas, Salgado, Santa Luzia do Itanhy, Simão Dias, Tobias Barreto, Tomar do Geru, Umbaúba.
- ▣ **Bloco 3:** Amparo de São Francisco, Aquidabã, Areia Branca, Brejo Grande, Campo do Brito, Canhoba, Canindé de São Francisco, Carira, Carmópolis, Cedro de São João, Cumbe, Divina Pastora, Feira Nova, Frei Paulo, Gararu, General Maynard, Graccho Cardoso, Ilha das Flores, Itabaiana, Itabi, Japaratuba, Japoatã, Macambira, Malhada dos Bois, Malhador, Moita Bonita, Monte Alegre de Sergipe, Muribeca, Neópolis, Nossa Senhora Aparecida, Nossa Senhora da Glória, Nossa Senhora das Dores, Nossa Senhora de Lourdes, Pacatuba, Pedra Mole, Pinhão, Pirambu, Poço Redondo, Poço Verde, Porto da Folha, Propriá, Ribeirópolis, Rosário do Catete, Santa Rosa de Lima, Santana do São Francisco, São Domingos, São Francisco, São Miguel do Aleixo, Siriri e Telha.
- ▣ **Bloco 4:** Barra dos Coqueiros, Itaporanga d'Ajuda, Laranjeiras, Maruim, Nossa Senhora do Socorro, Riachuelo, Santo Amaro das Brotas e São Cristóvão.
- ▣ **Bloco 5:** Povoados incluídos na área de concessão.

Não faz parte do escopo do trabalho os seguintes itens:

- ▣ Atividades de certificação independente;
- ▣ Análises jurídicas ou regulatórias;
- ▣ Acompanhamento contábil-financeiro da **Concessionária**;
- ▣ Revisão de indicadores contratuais;
- ▣ Cálculos de reequilíbrio econômico-financeiro;
- ▣ Monitoramento físico-financeiro de obras;
- ▣ Elaboração de aditivos contratuais;
- ▣ Visitas técnicas não previstas no plano; e,
- ▣ Outras atividades não descritas no item 3 da Proposta.

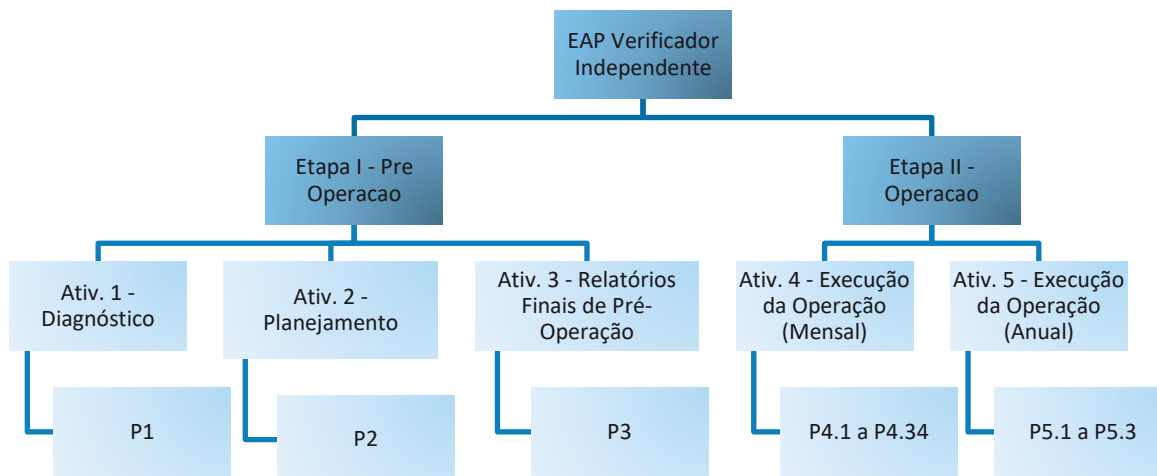
6.3 Estrutura Analítica do Projeto - EAP

A criação da Estrutura Analítica do Projeto (EAP) consiste em decompor as entregas e o trabalho do projeto em partes menores e mais facilmente gerenciáveis. O principal benefício dessa abordagem é oferecer uma visão organizada e detalhada dos entregáveis.

A EAP constitui uma ferramenta para o processo de gerenciamento de projetos, cuja finalidade é decompor sistematicamente as entregas e o escopo do projeto em componentes menores, mais manejáveis e mensuráveis. Tal abordagem permite uma visualização hierárquica e estruturada dos entregáveis, facilitando o planejamento, a execução, o controle e o encerramento das atividades. O principal benefício da EAP reside na organização detalhada do trabalho, promovendo maior clareza quanto às responsabilidades e ao sequenciamento das tarefas.

A seguir, a **Figura 8** apresenta a EAP e seu detalhamento:

Figura 8
Estrutura Analítica do Projeto de Verificador Independente



Fonte: Elaboração própria.

A seguir, são estruturadas as atividades:

- Atividade 1
 - Mapear o papel e suas interfaces em relação ao Contrato de Concessão.

- Examinar as responsabilidades das partes.
- Desenhar o fluxo de troca de informação entre as Partes.
- Avaliação dos processos e procedimentos, para definir o POP.
 - Detalhar cada componente de IDG.
 - Detalhar todos os indicadores de desempenho.
 - Avaliar os prazos estabelecidos contratualmente para a execução das atividades.
- Analisar os processos e sistemas em desenvolvimentos ou em utilização.
 - Implementar ou prever soluções tecnológicas dos respectivos sistemas.
 - Definição do modo de coleta de dados e quais indicadores serão automatizados.
 - Interfaces com outros sistemas.
 - Definir a metodologia para apuração e cálculos de indicadores.
 - Arquitetura tecnológica para atuação, focalizando na ferramenta SMD
- Atividade 2
 - Detalhar ações, respectivas durações e produtos finais com suas datas de entrega e especificações.
 - Estabelecer premissas e atendimento aos objetivos gerais e específicos.
 - Propor uma estrutura organizacional adequada, com materiais e logísticos e profissionais envolvidos em cada etapa.
 - Identificar responsabilidades do Poder Concedente, da Agência Reguladora e da Concessionária previstas no Contrato de Concessão.
 - Consolidar o plano de trabalho das atividades do Verificador Independente.
 - Classificar e categorizar os indicadores que compõem o IDG, de acordo com características relevantes para definição da metodologia de aferição.
 - Desenhar os processos para aferição dos Indicadores de Desempenho, do IDG e do Índice de Tarifa Social - ITS que irão compor o cálculo de reajuste das tarifas da Concessionária.
 - Realizar diligências e vistorias in loco, caso julgue necessárias;
 - Avaliar os processos da Concessionária de apuração e valoração dos Indicadores de Desempenho e propor melhorias.
 - Propor os modelos dos relatórios de aferição mensal e anual.
 - Propor modelagem de tecnologia e segurança da informação referente aos processos de aferição das metas dos Indicadores de Desempenho.

- ☐ Propor indicadores acessórios (subindicadores), caso sejam necessários.
- ☐ Validar os processos, procedimentos e metodologias junto à **Agência Reguladora**, após prévia consulta à **Concessionária**.

☒ Atividade 3

- ☐ Apresentar Relatório Técnico descritivo acerca das tarefas, das operações, dos produtos, das lições aprendidas e das, eventuais, alterações propostas nos Indicadores de Desempenho
- ☐ Realizar 1 (um) Workshop envolvendo as equipes responsáveis.
 - Equalização da linguagem praticada no mercado e no ambiente do órgão regulador do Contrato de Concessão
 - Alinhamento dos principais desafios e fatores críticos de sucesso da Concessão.
 - Identificação das diretrizes básicas e etapas da Concessão.
 - Apresentação do Procedimento Operacional Padrão - POP das atividades de verificação independente.
 - Apresentação dos indicadores acessórios.
 - Estruturação e elaboração de Plano de Segurança da Informação.
 - Apresentação de demais assuntos considerados pertinentes e relevantes pelo Verificador Independente.

☒ Atividade 4

- ☐ Atividades de verificação independente:
 - Acompanhar e processar os dados.
 - Analisar a completude, precisão e confiabilidade das informações e dados.
 - Levantar dados externos necessários à corroboração e/ou complementação.
 - Realizar cálculos dos Indicadores de Desempenho.
- ☐ Atividades de apoio e complementares:
 - Instruir a **Agência Reguladora** quanto à fiscalização das ações da **Concessionária** no cumprimento das cláusulas e itens contratuais.
 - Realizar reuniões periódicas com a **Agência**.
 - Apresentar relatórios gerenciais, alternativamente, esta obrigação poderá ser cumprida por um painel de controle (*dashboard*).
 - Realizar cálculos parciais, com periodicidade quadrimestral.
 - Calcular os indicadores acessórios (subindicadores).

- Atividades de melhoria contínua:
 - Propor recomendações, com vistas a criar pontos de controle, indicadores ou mesmo subindicadores.
 - Propor melhorias em seus processos, quando necessário.
 - Propor melhorias nos processos de apuração das metas, quando necessário.
 - Padronizar e documentar todas as atualizações e revisões de processos.
 - Realizar, no caso de atualização do POP, os respectivos treinamentos.

- Atividade 5
 - Atividades de verificação independente:
 - Realizar cálculo anual do IDG.
 - Realizar o cálculo anual do ITS.
 - Atividades de apoio e complementares:
 - Efetuar comparação anual (benchmarking) das metas dos Indicadores de Desempenho.
 - Atividades de melhoria contínua:
 - Compilar as atividades de melhoria contínua realizadas ao longo do ano.

6.4 Sequência de Atividades e Interdependências

As atividades do **Verificador Independente** têm como objetivo apoiar a **AGRESE** em três processos relevantes para a regulação contratualmente estabelecida:

- Acompanhamento mensal do desempenho da Concessionária;
- Verificação do desempenho anual da Concessionária; e
- Cálculo dos reajustes tarifários anuais.

As atividades que compreendem esse projeto estão em conformidade com a cláusula 25 do **Contrato de Concessão**, conforme listadas na **Tabela 1** (p. 20 do presente documento), são sequenciais e são interdependentes, podendo ser agrupadas, por processo da seguinte forma:

- **Acompanhamento mensal do desempenho da Concessionária:** contempla as atividades 1 a 5, iniciando-se com o recebimento dos relatórios mensais de cumprimento dos indicadores de desempenho e terminando com a definição da **Agência Reguladora** quanto a eventuais divergências;
- **Verificação do desempenho anual da Concessionária:** contempla as atividades 6 a 11, iniciando-se com o recebimento dos relatórios anuais de cumprimento dos indicadores de desempenho e terminando com a definição da **Agência Reguladora** quanto a eventuais divergências; e
- **Cálculo dos reajustes tarifários anuais:** contempla as atividades 12 a 19, iniciando-se com a apresentação das memórias de cálculo pela Concessionária e terminando com a publicação aos usuários das novas tarifas calculadas.

Considerando as interdependências das atividades sequenciais, os prazos de execução previstos devem se iniciar a partir da finalização da atividade dependente anterior.

Destaca-se que a lista de atividades mapeadas pelo **Verificador Independente** se inicia com o envio das informações pela **Concessionária** – relatórios mensais de cumprimento dos indicadores de desempenho, relatórios anuais de cumprimento dos indicadores de desempenho e memórias de cálculo dos reajustes anuais – contudo, a **Concessionária** deverá estruturar as atividades internas a serem implementadas para que seja possível a geração das informações completas e dentro do prazo programado.

De forma não exaustiva, é recomendado que a **Concessionária** atente para os seguintes procedimentos na avaliação de atividades, interdependências e prazos:

- Mapeamento das informações necessárias, por indicador, considerando as disposições do Anexo III e o alinhamento metodológico junto ao **Verificador Independente** e a **Agência Reguladora**;
- Estruturação de uma Matriz de Responsabilidades para cada informação necessária à geração dos relatórios requeridos;
- Estabelecimento de cronogramas retroativos para geração das informações internamente, observando os prazos esperados de consolidação dos dados e entrega dos relatórios;
- Identificação de possíveis riscos relacionados à confiabilidade dos dados e ao cumprimento dos prazos necessários para geração e compilação das informações; e

- Comunicação prévia à **Agência Reguladora** e ao **Verificador Independente** quanto a possíveis dificuldades para cumprimento dos prazos previstos, para fins de realinhamento.

Cabe reforçar que as discussões metodológicas em curso indicaram pontos de atenção com relação aos prazos para emissão de relatórios de indicadores de desempenho, cabendo destaque ao caso do IQE, cujo teste previsto no Anexo III possui prazo para apuração de resultados de 20 dias. Portanto, demanda planejamento adequado visando não prejudicar os prazos esperados.

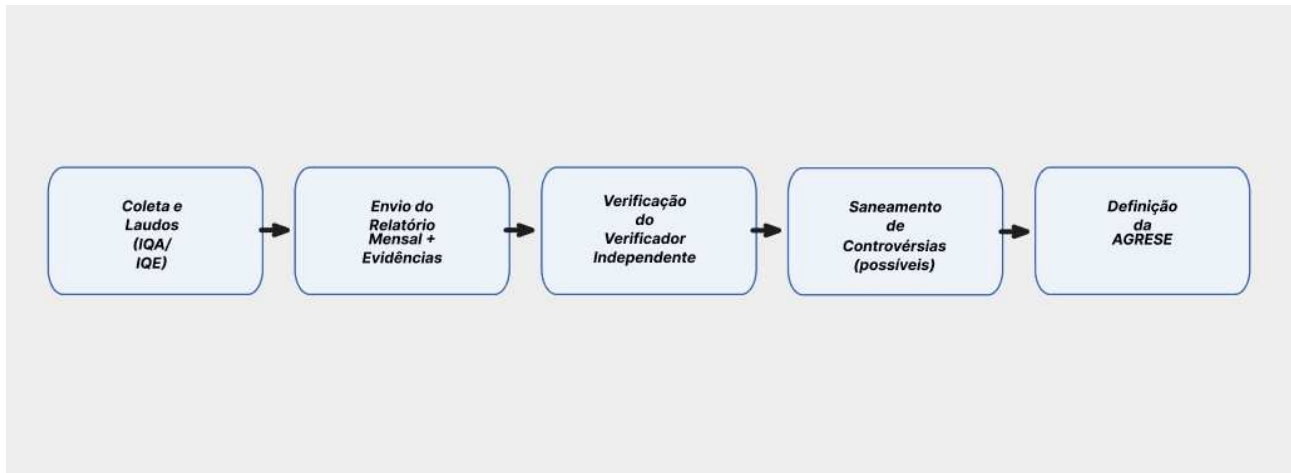
Entrega dos Relatórios Mensais

Considerando os ciclos de elaboração dos relatórios mensais por parte do **Verificador independente**, tem-se como principal restrição de prazo decorrente dos tempos de coleta, transporte e emissão de laudos laboratoriais, especialmente para parâmetros do IQA e para testes específicos do IQE. A existência dessa dependência, de caráter exógeno ao **Verificador Independente** e à **Agência Reguladora**, afeta a janela útil para consolidação dos dados pela **Concessionária** e, na sequência, para verificação e saneamento de inconsistências.

Para mitigar o risco de atrasos, cabe à **Concessionária** a elaboração de eventuais Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) que incluem: agendamento de coletas com antecedência mínima, contratos com laboratórios prevendo prazos de entrega e critérios de reanálise, uso de listas de verificação (*checklists*) por ponto de coleta e validações automáticas de unidades, limites de detecção e faixas de plausibilidade antes do envio ao **Verificador Independente**.

Uma vez recebidos os insumos, o **Verificador Independente** executa validações de completude, consistência temporal e coerência metodológica, com ênfase em reconciliação de séries e rastreabilidade de versões de arquivos. Em caso de divergências, abre-se contraditório técnico com a **Concessionária** para correção e reenvio, preservando trilhas de auditoria e o histórico de iterações. Assim, mantém-se previsibilidade por meio do seguinte ciclo de verificação mensal, conforme ilustrado na **Figura 9**, a seguir:

Figura 9
Sequências e Interdependências do Ciclo de Verificação Mensal



Fonte: Elaboração própria.

Ressalta-se a elaboração dos relatórios mensais dependerão do bom andamento das atividades sequenciais e do cumprimento de prazos pelas partes envolvidas, visto às suas interdependências, conforme a seguir:

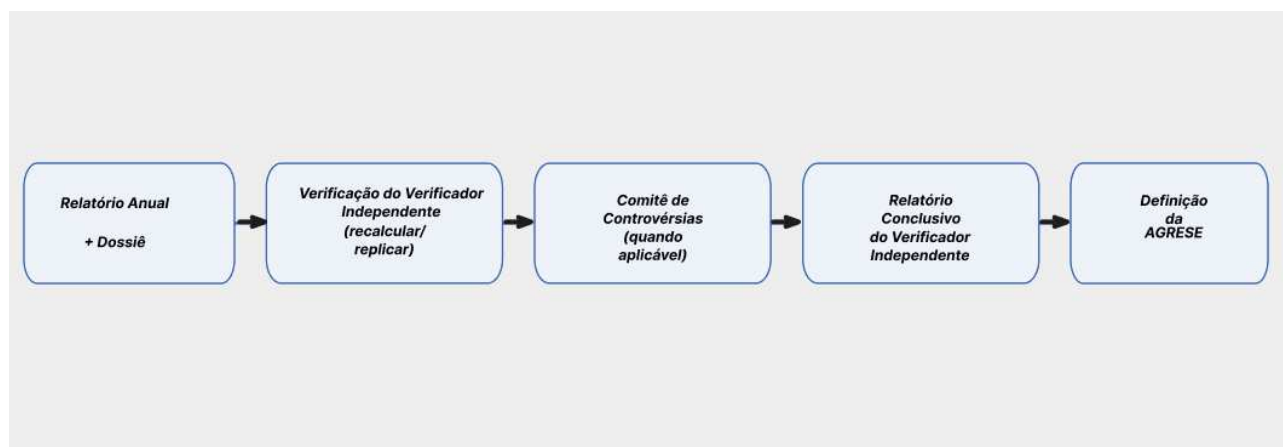
- ▣ Fechamento do mês de referência pela **Concessionária**;
- ▣ Entrega do Relatório Mensal da **Concessionária** com evidências;
- ▣ Análise do **Verificador Independente**;
- ▣ Saneamento de eventuais inconsistências; e
- ▣ Definição da **Agência Reguladora**, quanto à existência de eventuais divergências.

Entrega dos Relatórios Anuais

A verificação anual se apoia na consolidação das séries mensais e na apuração dos indicadores de periodicidade anual. Há, portanto, uma dependência direta entre a regularidade das entregas mensais e a qualidade do fechamento anual. Concluída a consolidação, a **Concessionária** encaminha o Relatório Anual e o dossiê de evidências. Em seguida, o **Verificador Independente** realiza recálculos independentes, testes de replicabilidade e amostragem de documentos comprobatórios.

A **Figura 10**, a seguir, ilustra o ciclo de verificação anual, em ordem cronológica, envolvendo as atividades de recebimento do relatório anual da **Concessionária**, análise do **Verificador Independente** e análise final da **Agência Reguladora**, publicação do reajuste tarifário anual, deixando explícitas a independência das atividades.

Figura 10
Encadeamento da verificação anual e decisão regulatória



Fonte: Elaboração própria.

Georreferenciamento: Impactos e Obrigatoriedade

O georreferenciamento de ativos, ligações, pontos de coleta e, quando cabível, populações elegíveis constitui vetor crítico para a qualidade regulatória, pois permite que a informação territorial sustente de forma consistente a tomada de decisão e a verificação de resultados. Seus efeitos manifestam-se de maneira direta sobre o Índice de Tarifa Social (ITS) na medida em que viabiliza focalização mais precisa e conferência territorial das elegibilidades, e de modo indireto sobre o IDG ao ampliar a rastreabilidade dos indicadores e a capacidade de identificar contingências localizadas na rede de serviços e nos ativos operacionais. Na ausência de coordenadas confiáveis e de um repositório geográfico com versionamento e trilhas de verificação, perdem-se acurácia e reprodutibilidade, e multiplicam-se riscos como endereços imprecisos, registros duplicados, deslocamentos espaciais e inconsistências entre camadas, o que pode induzir erros de classificação e de cálculo com impacto sobre os resultados regulatórios e sobre a transparência perante as partes interessadas.

A **Concessionária** encontra-se em fase de estruturação de um plano de geocodificação que combina validação por amostras estatisticamente definidas, regras explícitas de duplicação e integração com camadas oficiais, incluindo malhas administrativas e demais bases pactuadas com a **Agência Reguladora** e com o **Verificador Independente**, de modo a garantir interoperabilidade, governança de dados e atualização controlada. O cronograma de implantação será alinhado à transição da pré-operação para a operação regulada com observância estrita dos marcos contratuais e dos requisitos metodológicos que serão consolidados no Manual de Apuração, garantindo que cada etapa de maturidade técnica seja acompanhada de critérios de qualidade mensuráveis e de documentação verificável.

A obrigatoriedade de utilização dos dados georreferenciados tornar-se exigível a partir da entrada dos marcos em vigor e que as camadas validadas estiverem disponíveis para os cálculos regulatórios, assegurando que a aplicação dos indicadores reflita com fidelidade a realidade territorial, reduza assimetrias de informação e promova melhoria contínua no ITS e no IDG em um ambiente auditável e orientado a evidências. Abaixo estão elencados os indicadores ativamente e passivamente atingidos pelo georreferenciamento.

Impacto direto no cálculo (dependência espacial explícita):

- ▣ ICA - Cobertura de Água: localização de ligações ativas e população por município/área de atendimento; evita dupla contagem em fronteiras e corrige deslocamentos de endereço.
- ▣ ICE - Cobertura de Esgoto: associação correta das ligações de esgoto aos sistemas e às áreas atendidas; compatibilização com limites administrativos e operacionais.
- ▣ IQA - Qualidade da Água: georreferenciamento dos pontos de coleta, vinculação a mananciais/ETAs e a municípios; garante que a conformidade seja atribuída ao território correto.
- ▣ IQE - Tratamento de Esgoto: localização de ETEs e pontos de amostragem a montante/jusante; assegura que as amostras pertencem ao sistema avaliado.
- ▣ IRE - Reuso de Efluentes: identificação espacial de ETEs elegíveis (≥ 50 mil hab.) e das áreas/setores efetivamente atendidos pelo reuso.

Impacto operacional, de amostragem e de verificação (rastreadabilidade e priorização):

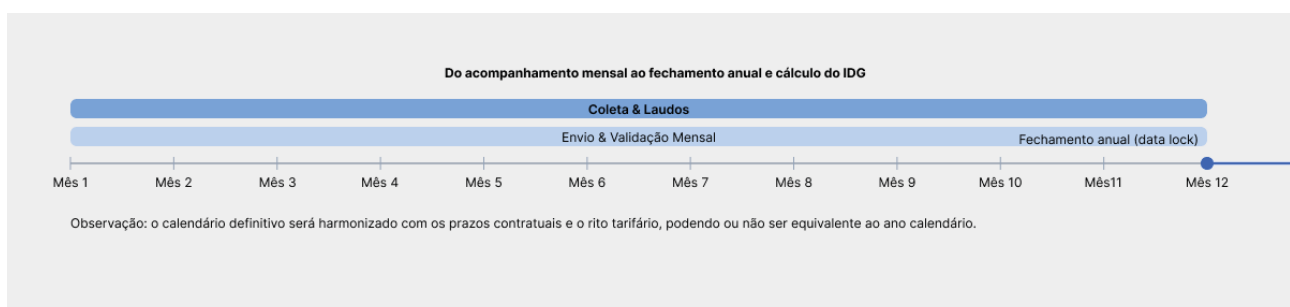
- ▣ IPD - Perdas na Distribuição: delimitação de DMAs/ZSIs e georreferenciamento de medidores/ramais para isolar perdas reais de aparentes e orientar intervenções por trecho.
- ▣ IDA - Descontinuidade do Abastecimento: ordens de serviço e eventos de interrupção com coordenadas para aferir tempos de atendimento por zona e mapear recorrências.
- ▣ RDR - Eficiência de Desobstrução: localização de OS de rede/ramais para comprovar prazos por área e priorizar segmentos críticos.
- ▣ ISU - Satisfação dos Usuários: amostragem estratificada por território e pareamento com camadas socioespaciais para reduzir viés e permitir leitura por bairro/microrregião.
- ▣ IRD - Regularidade Documental: pareamento ativo–licença–polígono (outorgas, APPs, zonas de proteção) com base em coordenadas e camadas oficiais.

Cronograma de Composição do Indicador de Desempenho Geral (IDG)

O IDG é composto por indicadores com janelas distintas de coleta e apuração (mensais e anuais), o que impõe um cronograma escalonado. Na prática, os resultados mensais alimentam painéis operacionais e *checkpoints*; ao final do período de referência, procede-se ao fechamento anual, com congelamento de versão (“data lock”), o que garante que os valores utilizados no cálculo do IDG estejam estabilizados e auditáveis. No caso do presente relatório, há a necessidade de explicitar o cronograma referente ao IDG. Dessa forma, a **Figura 11** apresenta uma linha do tempo do IDG, da coleta mensal à consolidação anual, destacando: (i) janelas de coleta e laudos; (ii) prazos internos da Concessionária para curadoria e submissão e (iv) corte anual e publicação do resultado do IDG homologado pela **Agência Reguladora**.

Figura 11

Cronograma do IDG – Ano Contratual (coleta mensal e fechamento anual)



Fonte: Elaboração própria.

Elaboração do Painel Gerencial (*dashboard*)

Registra-se que para a disponibilização do *dashboard*, desenvolvimento designado ao **Verificador Independente**, há a necessidade de uma **estrutura mínima** de dados, processos e segurança para assegurar atualização regular, integridade e auditabilidade. Em aderência ao Termo de Referência (p. 19), que prevê a oferta de um Painel de Controle Gerencial exibindo graficamente os componentes do IDG e do ITS aferidos pelo Verificador Independente, exige-se, no mínimo: modelo de dados canônico (dimensões de tempo, localidade e unidades operacionais; fatos de medições e resultados), repositório unificado com controle de acesso, pipelines de ingestão e validação com versionamento por competência, dicionário de indicadores e metadados, e política de segurança/LGPD, caso essas sejam aplicáveis, como no caso do IDS.

Dada essa dependência estrutural, a implementação será faseada. Em um **Minimal Value Project (MVP)**, prioriza-se, por parte do **Verificador Independente**, a publicação de séries validadas do IQA e IQE, com atualização sincronizada ao ciclo mensal de entrega e verificação, considerando o recebimento desses indicadores a partir do mês de setembro de 2025. Em fases subsequentes, amplia-se o escopo de indicadores do IDG, incluem-se cortes territoriais e funcionalidades de auditoria (trilhas de versão, evidências anexas e registro de não conformidades). O cronograma do *dashboard* acompanhará o progresso da padronização de dados pela **Concessionária** e os marcos de homologação metodológica pela **Agência Reguladora**.

Instrumentos legais e Aditivos

A efetividade da atuação do **Verificador Independente**, no âmbito desta concessão, depende de modo decisivo da formalização jurídica dos entendimentos técnicos alcançados ao longo da do processo de verificação. Em contratos de longa duração, nos quais indicadores de desempenho condicionam remuneração variável, aplicação de penalidades e reputação institucional, é imprescindível convertê-los, com tempestividade, em instrumentos legais transparentes, motivados e rastreáveis. A não oficialização dos alinhamentos feitos ao longo da verificação tende a produzir dúvidas operacionais, disputas sobre critérios, retrabalhos e, sobretudo, atrasos na cadeia de coleta, aferição, análise e decisão regulatória, com potencial de afetar prazos críticos do cronograma e a própria credibilidade do processo.

A legislação nacional e as práticas regulatórias brasileiras determinam que quaisquer alterações em contratos de concessão pública sejam formalizadas exclusivamente por meio de termo aditivo. Assim, ajustes destinados a corrigir incongruências devem ser implementados mediante aditivo contratual, preservando-se as obrigações assumidas sem alteração do seu conteúdo. De igual modo, alterações que importem efetiva modificação de deveres, riscos, custos, prazos ou fórmulas contratuais – em suma, mudanças substanciais no conteúdo das obrigações pactuadas – também exigem a celebração de termo aditivo, acompanhado da devida análise de reequilíbrio econômico-financeiro e da correspondente justificativa regulatória.

A experiência recente com a meta do IQE ilustra a importância dessa distinção. Diante de versões divergentes registradas em diferentes trechos do Anexo (90%, 95% e 98%), impôs-se, primeiro, recuperar a base que vinculou a licitação; em seguida, instruir a decisão com estudo comparativo da **Concessionária**; e, por fim, deliberar de modo formal e transparente. Se a divergência se mostrar mero descompasso redacional, a consolidação por apostila basta. Caso a decisão eleve a obrigação em face ao parâmetro utilizado no certame, impõe-se termo aditivo, preferencialmente com trajetória progressiva de metas, de modo a preservar o equilíbrio e a exequibilidade, refletindo-se as escolhas metodológicas correspondentes no POP/Manual. A ausência dessa trilha formal abre espaço para contestações sobre a validade de sanções, para recusas de resultados e para questionamentos de órgãos de controle quanto à base legal efetivamente aplicada.

Raciocínio análogo se aplica à migração metodológica do IQA para pontos fixos e georreferenciados. Quando o contrato não engessa a amostragem como “aleatória”, o caminho juridicamente suficiente consiste em atualizar o Plano de Amostragem sanitário, aprovar e publicizar POP/Manual contendo a lista georreferenciada de pontos, a sincronização com a água de entrada e as regras de expurgo, e registrar a deliberação da **Agência Reguladora**. Se, ao contrário, houver previsão expressa de aleatoriedade que, na prática, interfira em rotas, volumes de coleta ou custos, a alteração caracteriza modificação de obrigação e recomenda termo aditivo, com avaliação de impactos e eventual recomposição do equilíbrio. Em qualquer cenário, a formalização confere segurança metodológica, reforça a auditabilidade e assegura previsibilidade para a atuação do **Verificador Independente** e da **Concessionária**.

O Contrato de Concessão ainda prevê a figura do Comitê Técnico de Solução de Controvérsias (CTSC), de natureza opinativa, que desempenha papel preventivo nesse arranjo: seus pareceres organizam a prova técnica, cotejam alternativas (como fases de teste, rampas de implementação e

critérios de exceção) e subsidiam a deliberação administrativa da **Agência**. As conclusões do Comitê, quando consagradas pela autoridade competente, devem ser internalizadas nos instrumentos adequados:

- ▣ Deliberações, Procedimentos Operacionais Padrão (POP) e Manuais, quando se tratar de método e procedimentos;
- ▣ apostila, quando se tratar de correção textual sem alteração de obrigação; e
- ▣ termo aditivo, quando houver mudança de conteúdo obrigacional.

Sob a ótica de gestão de riscos e prazos, formalizar é também uma estratégia de garantia de cadência regulatória. A verificação independente do contrato de concessão funciona com regras claras: a **Concessionária** reporta dados; o **Verificador Independente** audita e calcula; a **Agência Reguladora** decide. Se método, meta ou regra de expurgo (por exemplo) não estiverem pacificados por ato próprio, multiplicam-se reamostragens, consultas casuísticas e revisões de série, consumindo tempo que deveria ser dedicado à análise e à decisão.

Instrumentos bem desenhados funcionam como metrônomo do processo: estabelecem quem faz o quê, quando e como; reduzem incerteza; e preservam o calendário do projeto. Os efeitos sobre a governança são imediatos, pois os instrumentos legais e aditivos organizam todo o processo operacional. Além disso, produzem isonomia entre atores, reforçam a *accountability* por meio de decisões motivadas e tecnicamente instruídas, criam memória regulatória cumulativa (deliberações, POPs e manuais) e reduzem a litigiosidade: externamente, mitigam riscos de apontamentos por ausência de base legal; e, internamente, liberam tempo qualificado para análise de evidências e recomendação de melhorias.

O trabalho da verificação independente prescinde da formalização jurídica, permitindo ao método funcionar, ao dado ser confiável, ao prazo ser cumprido e à decisão regulatória ostentar legitimidade, baseado em um modelo de concessão orientado a qualidade, eficiência e transparência ao longo de toda a sua vigência. A ausência dessa trilha formal abre espaço para contestações sobre a validade de sanções, para recusas de resultados e para questionamentos de órgãos de controle quanto à base legal efetivamente aplicada.

6.5 Considerações sobre Exequibilidade

A exequibilidade deste projeto deve considerar aos seguintes fatores-chave:

- ▣ Clareza e detalhamento do escopo – As atividades, entregas e responsabilidades devem estar devidamente descritas e estruturadas, abrangendo desde a etapa de pré-operação até a operação plena, com definição de metodologias, produtos contratuais, cronogramas e exclusões.
- ▣ Metodologia alinhada às boas práticas – O uso de processos estruturados, controle sistemático das atividades, garantindo rastreabilidade e conformidade com o Contrato de Concessão e o Termo de Referência.
- ▣ Capacidade técnica da equipe – A equipe gerencial e técnica capacitada.
- ▣ Adequação de prazos:
 - ▣ O prazo global de 44 meses para execução, com marcos intermediários definidos, permite a distribuição equilibrada das atividades, viabilizando o cumprimento das entregas e possibilitando revisões e ajustes ao longo do processo;
 - ▣ O prazo de entrega do relatório anual, como um fator determinante para a aplicação do reajuste tarifário; e
 - ▣ O prazo de entrega dos relatórios mensais, que terão a dependência da entrega dos laudos das amostras dos laboratórios.
- ▣ Recursos tecnológicos – emprego de recursos tecnológicos adequados à complexidade do projeto, incluindo segurança da informação e automatização do processo.
- ▣ Mecanismos de alinhamento e comunicação – A realização de reuniões periódicas entre as partes interessadas (Agência Reguladora, Concessionária e Poder Concedente), *workshop* e validações formais, contribuindo para a tomada de decisão e para o alinhamento contínuo das expectativas.

- Gestão de riscos e flexibilidade operacional – O contrato contempla a possibilidade de ajustes metodológicos e revisões processuais durante a execução, permitindo adaptação a mudanças de contexto, aperfeiçoamento de indicadores e incorporação de boas práticas.
- Comunicação entre as partes e celeridade na resolução de problemas – O bom andamento do trabalho fundamenta-se na integração entre as partes, na facilidade de comunicação e na prontidão das respostas, bem como na celeridade adotada para a resolução de eventuais problemas e questões que surjam ao longo da execução do contrato.

Esses elementos garantirão a exequibilidade contratual, desde que mantidas as condições estabelecidas e observadas as premissas de acesso à informação, colaboração das partes e disponibilidade de recursos. A implementação de mecanismos de monitoramento e de comunicação entre as partes será determinante para assegurar a entrega dos resultados com a qualidade e no prazo contratados.

6.6 Plano de Comunicação

No âmbito da **Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES)** – objeto do **Contrato de Concessão** em análise – os indicadores de desempenho descritos no seu **Anexo III** têm papel central na gestão e regulação do contrato. Eles servem para monitorar o cumprimento das obrigações de serviço pelo concessionário ao longo do tempo e, de forma inovadora, alimentam dois índices globais usados para ajustes contratuais: o Indicador Geral de Desempenho (IDG) e o Índice de Tarifa Social (ITS).

Os indicadores do Anexo III, juntamente com IDG e ITS, formam um sistema de gestão por desempenho dentro do Contrato de Concessão. Na prática, a **Concessionária** precisará implantar rotinas robustas de monitoramento e reporte de dados (medição de produção e consumo de água, testes laboratoriais, cadastros comerciais, atendimentos etc.) para comprovar os resultados dos indicadores anualmente.

A **Agência Reguladora**, por sua vez, utiliza esses resultados para avaliar o cumprimento contratual e tem bases objetivas para aplicar sanções ou reconhecer ganhos de performance. Assim, a gestão deixa de ser apenas pelo cumprimento de obrigações de meio (construção de obras, investimentos) e passa a focar em obrigações de resultado quantificáveis (níveis de serviço efetivamente atingidos). Por exemplo, se a **Concessionária** não reduzir as perdas de água conforme meta, sofrerá redução de receita via IDG; se não cadastrar usuários vulneráveis na tarifa social, não poderá majorar as tarifas (ITS zero) e, além disso, descumprirá uma obrigação social possivelmente sujeita a multa específica.

Essa abordagem orientada a indicadores traz maior transparência e objetividade na relação contratual, beneficiando o **Poder Concedente** e a população, que podem acompanhar de forma clara a evolução do desempenho através dos relatórios periódicos publicados. Em contrapartida, alguns desafios práticos se impõem. A confiabilidade dos dados medidos é crucial – por exemplo, para obter um índice de perdas realista, é necessário investir em macromedição e micromedição abrangentes (instalar medidores nos sistemas de produção e garantir hidrômetros precisos nos consumidores).

Outros indicadores, como continuidade do abastecimento, também exigem metodologias novas de medição (por exemplo, registro de pressões e horas de fornecimento em diversos pontos da rede) – algo não reportado historicamente no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). Já os indicadores de qualidade da água e efluentes dependem de capacidade laboratorial e protocolos de amostragem rigorosos, e podem enfrentar atrasos de resultados ou necessidade de acreditação de laboratórios. Indicadores de atendimento ao usuário (reclamações, tempo de resposta) requerem sistemas de atendimento ao consumidor bem estruturados e integrações de dados para serem confiáveis.

A implementação plena do esquema de indicadores demanda investimentos em tecnologia de medição, treinamento de pessoal e auditorias periódicas para assegurar que as métricas reflitam a realidade e sirvam de base justa para ajustes no contrato. Ainda assim, ao vincular parcelas da remuneração aos indicadores (via IDG/ITS), o contrato incentiva o concessionário a superar esses desafios, pois há retorno direto em aprimorar a medição e a performance.

A seguir, na **Tabela 4**, é apresentado um fluxo de informações.

Tabela 4
Fluxo de Informações

Etapa/Atividade	Responsável pelo Envio	Responsável pelo Recebimento	Frequência / Observações
Envio de dados operacionais e indicadores	Concessionária	Verificador Independente	Mensal e anual, conforme Anexo III
Recebimento e validação das informações	Verificador Independente	Verificador Independente	Conforme cronograma contratual
Análise e aferição dos dados recebidos	Verificador Independente	Verificador Independente	Inclui verificação de conformidade e integridade
Elaboração de relatórios técnicos (mensal/anual)	Verificador Independente	AGRESE / Concessionária / Poder Concedente	Mensal, anual e por demanda
Devolutiva à Agência Reguladora	Verificador Independente	AGRESE	Com base nos relatórios finalizados
Interações complementares (diligências, reuniões)	Verificador Independente / Concessionária	AGRESE / Concessionária / Poder Concedente	Sempre que necessário, conforme demanda técnica
Atualização do Procedimento Operacional Padrão (POP)	Verificador Independente	AGRESE / Concessionária	Atualizações contínuas conforme melhorias e revisões

Fontes: Elaboração própria.

Conforme explicitado anteriormente, foram propostas também reuniões semanais na fase pré-operacional, para que todos os assuntos sejam tratados com celeridade e tenham as suas questões elucidadas.

6.6.1 Canais e Interlocutores

Esta seção define os meios oficiais de comunicação entre **Concessionária**, **Verificador Independente**, **Agência Reguladora** e **Poder Concedente**, com foco em segurança da informação, rastreabilidade e tempestividade. Cada instituição designa um ponto focal titular e um substituto com atribuições claras. O papel da **Agência Reguladora** é centralizado na interlocução regulatória e na ouvidoria. Já a **Concessionária** responde pelos fluxos operacionais, pela qualidade dos dados e pela segurança da informação. O **Verificador Independente** coordena aferição técnica

e auditorias. E, por fim, **Poder Concedente** acompanha o cumprimento contratual e delibera quando necessário.

Os canais autorizados possuem finalidades específicas:

- ▣ E-doc: A principal ferramenta de comunicação, o E-doc Sergipe, funciona como repositório oficial para protocolar relatórios, bases de dados, diligências, notificações, procedimentos operacionais padrão e pareceres, sempre com assinatura digital, classificação da informação e indexação por contrato, anexo e período.
- ▣ E-mail: O correio eletrônico institucional atende à comunicação cotidiana e à remessa de minutas e insumos técnicos. Toda troca entre **Concessionária** e **Verificador** inclui cópia para a **Agência Reguladora**.
- ▣ Reuniões regulares ocorrem através de plataforma corporativa, com pauta predeterminada através de cronogramas previamente estabelecidos e ata protocolada e assinada em E-doc após cada encontro.

Não é permitida a circulação de dados sensíveis por aplicativos de mensagens não institucionais ou por dispositivos sem controle corporativo. Alertas de *phishing*, anexos suspeitos e violações de política seguem comunicação imediata aos responsáveis de segurança da informação.

Para padronização e rastreabilidade, os assuntos de e-mail utilizam prefixo obrigatório com identificação do contrato e do tema. Os documentos anexos informam versão e *hash* de integridade no corpo da mensagem.

6.6.2 Frequência e Formato das Comunicações

Periodicidade e escopo

As reuniões regulares, na etapa pré-operacional, ocorrem uma vez por semana em formato virtual com duração de uma hora. O cronograma apresentado orienta a sequência de temas por bloco de indicadores e define os marcos de produção técnica. A agenda semanal foca a maturação de metodologia, o fechamento do layout da planilha Excel, a análise de riscos e a validação de prazos.

Sempre que o cronograma exigir esforço extra a **Concessionária** pode propor encontros adicionais, mantendo a lógica de pauta, registro e protocolo.

Dia e janelas

As reuniões semanais, na etapa pré-operacional, têm o objetivo de impor um ritmo de progresso do trabalho e de constância na realização das atividades, bem como trazer engajamento da equipe e sendo de prioridade. As partes podem alterar a data por motivo justificado, desde que avisado com antecedência. Feriados e períodos de recesso seguem remarcação automática para o primeiro dia útil seguinte, preservando a cadência de reuniões quinzenais.

Plataforma e conformidade

A conferência utiliza plataforma corporativa com autenticação multifator e sala única de projeto. O *link* permanece fixo e acessível apenas a e-mails institucionais cadastrados. A gravação somente ocorre quando houver consentimento de todas as partes. O arquivo resultante integra o repositório colaborativo com acesso controlado.

Registros e protocolo oficial

A ata de cada reunião contém lista de participantes, síntese das decisões, pendências com responsável e data, riscos, alterações de escopo e links dos materiais. O *e-mail* de circulação inclui a **Agência Reguladora** em cópia e utiliza assunto padronizado com identificação do contrato, do tema, do período e do bloco.

Diligências e respostas

Questões de média complexidade recebem prazo de resposta de até cinco dias úteis. Correções de dados que não alteram metodologia recebem prazo de até dois dias úteis. Demandas críticas que afetam cálculo de indicador ou continuidade do serviço exigem resposta inicial em até vinte e quatro horas com plano de ação e data de solução.

Tratamento de não conformidades

O **Verificador Independente** consolida achados em relatório de falhas com classificação por gravidade e impacto no cronograma. Falhas críticas geram recusa do pacote e exigem reenvio da planilha com novo *hash*. Falhas moderadas permitem avanço condicional com prazo curto para ajuste. Toda devolutiva entra no E-doc com referência ao período e ao indicador afetado.

Integração com o cronograma na Etapa I - Pré-operação

Cada semana trabalha um tema do quadro apresentado e encerra com entregável definido. Os marcos do cronograma incluem previsão de blocos do grupo de trabalho, relatórios parciais da **Concessionária**, consolidação do **Verificador Independente**, manifestação das partes e relatório final da **Agência Reguladora**. A reunião da semana registra qual marco está em curso, quais dependências existem e quais evidências faltam para encerramento.

Padrões documentais

Relatórios circulam em PDF A acompanhados de versão editável. A planilha Excel utiliza o modelo oficial com abas Leia_me, Dicionario_de_Dados e Dados. Microdados exportados em CSV utilizam codificação UTF, separador vírgula e datas em ISO 8601. Arquivos sensíveis seguem com criptografia e senha enviada por canal distinto. O nome de arquivo usa a estrutura data tipo indicador bloco e versão com sublinhados.

Indicadores de processo

A equipe acompanha tempo médio para publicar ata, taxa de reuniões com pauta enviada no prazo, taxa de pendências cumpridas no prazo, número de devolutivas por semana e quantidade de retrabalhos por tema. Os resultados entram no encontro mensal para ajuste de rotas e priorização de esforços.

Escalonamento e instâncias de decisão

Divergências técnicas, que não se resolvam nas reuniões regulares, serão novamente retomadas em reunião extraordinárias agendadas para a discussão. Caso persistam impasses, o assunto deve ser devidamente encaminhado à **Camara Técnica** e ao **Poder Concedente**.

6.6.3 Comunicação, Repositórios e Registro de Documentos Oficiais

O E-doc Sergipe constitui o repositório oficial e a única fonte de verdade para documentos regulatórios e peças formais. Todo material que produz efeito administrativo recebe protocolo com assinatura digital, classificação da informação e indexação por número do contrato, anexo e período. O sistema registra autor, data, hora e histórico de versões. Esse arranjo permite auditoria independente do ciclo documental e preserva a cadeia de custódia.

Um repositório colaborativo com controle de acesso por perfis apoia o trabalho cotidiano entre **Concessionária**, **Verificador Independente** e **Agência Reguladora**. A estrutura mínima contempla áreas para dados brutos, dados processados, roteiros e memórias, relatórios, procedimentos operacionais padrão e atas. O versionamento é explícito, há bloqueio de edição para conteúdos validados e registro de alterações. A política de *backup* utiliza cópias incrementais diárias e cópias integrais semanais. Testes de restauração ocorrem a cada trimestre e geram relatório de capacidade e de tempo de recuperação.

A camada de dados opera com interfaces seguras. Esquemas, *layouts*, regras de validação e catálogos de APIs ou SFTP constam em documento técnico homologado e mantido sob controle de versão. Ambientes de homologação utilizam bases mascaradas para testes de integração e de qualidade de dados. O ambiente de produção aceita apenas cargas associadas a documentos já protocolados no E doc. Registros de carga e trilhas de auditoria permanecem imutáveis e contam com monitoração para detecção de anomalias e mecanismos de prevenção contra perda e exfiltração de dados.

A classificação da informação observa a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e as políticas de confidencialidade pactuadas. Conteúdos públicos incluem relatórios anuais consolidados e

comunicados oficiais. Materiais de uso interno abrangem atas, procedimentos operacionais padrão e relatórios mensais sem dados pessoais. Itens restritos cobrem microdados com identificação e informações comerciais sensíveis. Itens sigilosos tratam dados sensíveis em saúde e comunicações sobre incidentes. O regime de conformidade inclui treinamentos periódicos, termos de confidencialidade e avaliações de impacto à proteção de dados. Os procedimentos de anonimização, minimização e retenção permanecem claros e acessíveis.

O registro e o controle documental sustentam a rastreabilidade técnica. Um livro de registros consolida número de protocolo, título, período, versão, responsável, classe da informação, prazos de guarda e prazos de descarte. Cada indicador aferido possui memória de cálculo com vinculação explícita a *scripts*, parâmetros, versões de bases e resultados intermediários. Auditorias semestrais verificam integridade de *hashes*, consistência entre repositório colaborativo e E-doc, execução de *backups* e aderência a prazos. Indicadores de desempenho do próprio plano, como tempo médio de protocolo, taxa de retrabalho e número de não conformidades, alimentam ciclos de melhoria contínua.

6.7 Procedimento Operacional Padrão (POP)

Esta seção propõe a adoção de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) para a normalização da linguagem operacional do relatório e dos fluxos necessários para a verificação independente, sendo esses organizados em etapas mensais, anuais e extraordinárias. Tem-se como objetivo assegurar a segurança regulatória, determinada através de um ciclo de envio - verificação - decisão.

É importante ressaltar que o escopo do trabalho prevê aperfeiçoamentos constantes com lições aprendidas e proposição de melhorias processuais. Ou seja, é esperado que o POP seja reavaliado ao longo de todo o projeto, de maneira a privilegiar ganhos e eficiência, transparência, governança e a tomada de decisão.

6.7.1 Fluxo Mensal de Apuração, Verificação e Decisão

O fluxo mensal da Cláusula 25 do Contrato de Concessão disciplina os procedimentos de apuração, verificação independente e decisão regulatória dos indicadores de desempenho, com papéis, prazos e evidências previamente definidos.

O ciclo mensal segue o estabelecido nos itens 25.6.1 a 25.6.6 do Contrato de Concessão. A **Concessionária** envia o Relatório Mensal (D+5). O **Verificador Independente** recebe, analisa e emite o Relatórios de Verificação Mensal (em D'+10) . A **Agência Reguladora** recebe o Relatório de Verificação Mensal. A partir desse momento, abre-se uma janela de discussão, na qual, a **Agência** analisa, se manifesta (se necessário) sobre os dados e resultados apresentados, as Partes discutem, corrigem, apresentam esclarecimentos, até que haja uma decisão e aceite por parte da **Agência Reguladora**, para, ao final, os dados serem homologados.

O passo a passo do fluxo mensal é apresentado a seguir:

- Preparação e consolidação (**Concessionária**) → Relatório Mensal + planilhas evidenciadas (D+5).
- Protocolo oficial (**Concessionária**) → nº de SEI/e-Doc + pacote de evidências (Plano de Comunicação).
- Recepção e validação técnica (**Verificador Independente**) → Relatório de inconsistências + *data lock*; se erro, devolutiva formal e reprocesso.
- Aferição e cálculo (**Verificador Independente**) → Relatórios de Verificação Mensal (D+10 após Ativ. 1).
- Análise/decisão (**Agência Reguladora**)
 - Sem divergência: homologação D+10 após o Relatórios de Verificação Mensal .
 - Com divergência: manifestações (**Concessionária/Poder Concedente**) em D+10 após o Relatórios de Verificação Mensal e decisão final da **Agência** em D+10 após o término da janela.
- Atualização e lições aprendidas (todas as partes) → versão publicada + trilha de auditoria; atualizar o POP se necessário.

A seguir, a matriz de responsabilidades do fluxo mensal de relatórios é apresentada (**Tabela 5**).

Tabela 5
Matriz RACI – trecho aplicável ao fluxo mensal de relatórios

Atividade-chave	Concessionária	Verificador Ind.	AGRESE	Poder Concedente	Laboratório	DESO
Preparar relatório mensal	R	C	I	I	C	I
Verificar / Relatórios de Verificação Mensal	I	R/A	C	I	I	I
Decisão mensal	I	C	A	C	I	I

Legenda: A = Accountable; R = Responsible; C = Consulted; I = Informed.

Na **Tabela 6**, a seguir, apresenta a matriz de prazos dos processos elencados para o fluxo mensal. Contudo vale a observação de que esses prazos devem ser revisados, conforme indicado na **seção 3** deste relatório, em razão do prazo de teste exigido das amostras pelos laboratórios.

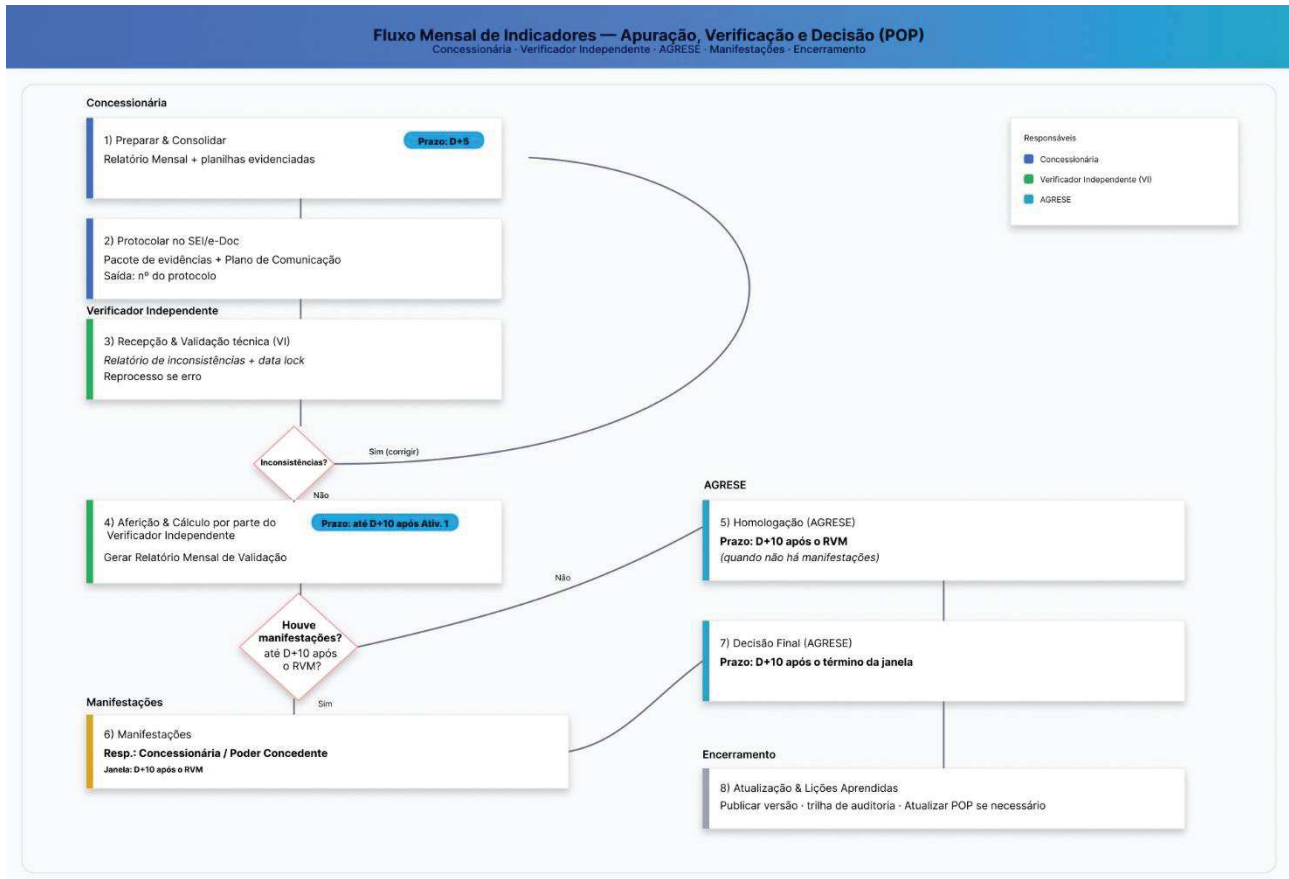
Tabela 6
Matriz de Prazos e SLAs – trecho aplicável ao fluxo mensal

Entrega	Quem	Prazo contratual
Relatório mensal de cumprimento	Concessionária	D+5 do mês seguinte
Relatórios de Verificação Mensal	Verificador Independente	D+10 após Relatório Mensal
Decisão mensal (sem divergência)	Agência Reguladora	D+10 após o Relatórios de Verificação Mensal
Manifestações (se houver)	Concessionária / Poder Concedente	D+10 após o Relatórios de Verificação Mensal

Nota: Observação operacional. Recomenda-se, internamente, contagem em dias úteis para preservar a qualidade analítica (SLA laboratorial, reconciliações, conferências).

A **Figura 12** apresenta o esquema do Fluxo Mensal dos Indicadores, conforme explicitado anteriormente.

Figura 12
Fluxo Mensal dos Indicadores



Fonte: Elaboração própria.

6.7.2 Fluxo Anual (fechamento do IDG/ITS)

O fechamento anual consolida as séries mensais, agrega memórias de cálculo e evidências, e conclui os indicadores **IDG** e **ITS** para decisão e homologação regulatória.

No ciclo anual, os procedimentos seguem o 25.6.7 do Contrato de Concessão. A **Concessionária** envia o Relatório Anual (até 5 de janeiro). O **Verificador Independente** recebe, analisa e emite o Relatórios de Verificação Anual (até 15 de janeiro). A **Agência Reguladora** recebe o Relatório de Verificação Anual. A partir desse momento, abre-se a janela de discussão, na qual, a **Agência** analisa, se manifesta (se necessário) sobre os dados e resultados apresentados, as Partes

discutem, corrigem, apresentam esclarecimentos, até que haja uma decisão e aceite por parte da **Agência Reguladora**, para, ao final, os dados serem homologados.

O passo a passo do fluxo anual é apresentado a seguir:

- ▣ Relatório Anual (**Concessionária**) até 5/jan (IDG, ITS, memórias e evidências).
- ▣ Relatório de Verificação Anual (**Verificador Independente**) até 15/jan.
- ▣ Manifestações (**Agência Reguladora, Concessionária e Poder Concedente**) até 25/jan; decisão final e homologação até 5/fev.

A seguir, a matriz de responsabilidades do fluxo anual é apresentada (**Tabela 7**).

Tabela 7
Matriz RACI – trecho aplicável ao fluxo anual

Atividade-chave	Concessionária	Verificador Ind.	AGRESE	Poder Concedente	Laboratório	DESO
Relatório anual (IDG/ITS)	R	C	I	I	C	I
Verificação anual	I	R/A	C	I	I	I
Decisão/homologação	I	C	A	C	I	I

Legenda: A = Accountable; R = Responsible; C = Consulted; I = Informed.

A **Tabela 8**, a seguir, apresenta a matriz de prazos dos processos elencados para o fluxo anual.

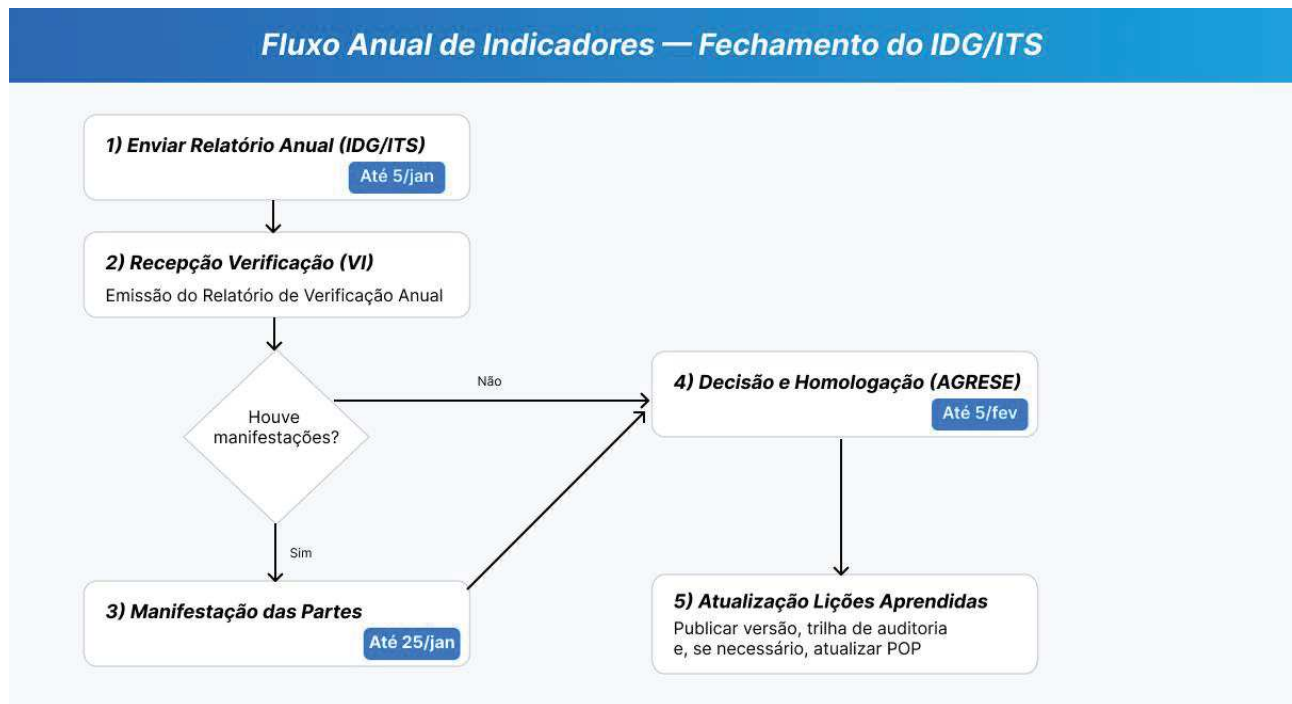
Tabela 8
Matriz de Prazos e SLAs – trecho aplicável ao fluxo anual

Entrega	Quem	Prazo contratual
Relatório anual	Concessionária	5/jan
Verificação anual	Verificador Independente	15/jan
Decisão anual / homologação	AGRESE	25/jan / 5/fev

As entregas dos relatórios anuais do **Verificador Independente**, estabelecidos no cronograma da proposta estão previstas para janeiro de 2027, janeiro de 2028 e fevereiro de 2029. Contudo vale a observação de que esses prazos devem ser revisados, caso sejam estabelecidos os meses de agosto para os cálculos dos reajustes anuais da concessionária, conforme discutido na **seção 3** deste relatório.

A **Figura 13** apresenta o esquema do Fluxo Anual dos Indicadores, conforme explicitado anteriormente.

Figura 13
Fluxo Anual dos Indicadores



Fonte: Elaboração própria.

6.7.3 Fluxo do Reajuste Tarifário Anual

O reajuste anual ancora-se na **Tabela 1 - Parâmetros e Metodologia do Reajuste** (fórmula, índices e pesos) e depende da **convergência** entre os resultados anuais (IDG/ITS) e as **memórias de cálculo**.

Marco temporal:

Defina **T₀ = data de aplicação do reajuste**. Os prazos abaixo são relativos a T₀ (dias corridos, salvo disposição contratual diversa).

Fluxo Reajuste Tarifário Anual — passo a passo (com saídas):

- Protocolização das Memórias de Cálculo (Concessionária) — T-60
 - **Saídas:** Memórias de cálculo do reajuste (parametrização da Tabela 1), planilhas evidenciadas, laudos/índices de referência, **protocolo SEI/e-Doc**.
- Verificação das Memórias (VI) — até T-50 (10 dias após o protocolo)
 - **Saídas:** **Parecer de Verificação do Reajuste (PVR)** com conferências metodológicas e numéricas; se houver inconsistências, **devolutiva formal** e reprocesso pela Concessionária.
- Decisão Técnica (AGRESE) — até T-40 (10 dias após o PVR)
 - **Saídas:** decisão técnica sobre as memórias, minuta de homologação e eventuais condicionantes.
- Homologação do Reajuste (AGRESE) — até T-30
 - **Saídas:** **ato de homologação** (resolução/deliberação) com vigência em T₀, publicação no canal oficial e atualização do processo.
- Comunicação ao Usuário (Concessionária) — até T-30
 - **Saídas:** **aviso de reajuste** (website, fatura, pontos de atendimento e demais meios previstos), com linguagem clara e parâmetros aplicados, em conformidade com a decisão homologatória.
 - **Observação operacional.** Se o contrato contar **dias corridos**, recomenda-se planejar internamente em **dias úteis** (para SLA laboratorial, reconciliações e conferências), **sem alterar a contagem contratual**. Quando houver devolutiva do VI, priorizar reprocesso imediato para manter o cronograma (janela técnica entre **T-55 e T-50**).

A seguir, a matriz de responsabilidades do reajuste tarifário anual é apresentada (**Tabela 9**).

Tabela 9

Matriz RACI – trecho aplicável ao reajuste tarifário anual

Atividade-chave	Concessionária	Verificador Ind.	AGRESE	Poder Concedente	Laboratório	DESO
Memórias de cálculo	R	C	I	I	—	—
Verificação	I	R	C	I	—	—
Homologação/divulgação	I	C	A	C	—	—

A = Accountable; R = Responsible; C = Consulted; I = Informed.

A **Tabela 10**, a seguir, apresenta a matriz de prazos dos processos elencados para o reajuste anual.

Tabela 10

Matriz de Prazos e SLAs – trecho aplicável ao reajuste tarifário anual

Entrega	Quem	Prazo contratual
Memórias de reajuste	Concessionária	T-60 dias

6.7.4 Fluxo de Dados e Qualidade (pré-operação → operação)

Garante governança, segurança, rastreabilidade na recepção, validação, curadoria e publicação dos dados. No presente POP, o E-doc é a fonte de verdade para documentos formais; a publicação na camada analítica exige vinculação a documento protocolado, com hash/versão, logs imutáveis e data lock. Em todas as etapas, aplicar RBAC, criptografia, auditoria e políticas LGPD.

Passos (pré-operação):

- ▣ P1 Compilação (modelos Excel com dicionário e log)
- ▣ P2 Protocolo e envio seguro
- ▣ P3 Recepção e “staging” (Bronze)
- ▣ P4 Validação e Curadoria
- ▣ P5 Publicação (Prata) & Observabilidade → data lock + pacote de evidências

Transição para operação. Conectores CDC, orquestrador, barramento de eventos e redução de planilhas.

A **Tabela 11** apresenta a matriz de qualidade de dados a ser adotada para todos os indicadores:

Tabela 11
Matriz de Qualidade de Dados (por indicador)

Dimensão	Regra / resumo	Evidência
Esquema e domínios	Colunas obrigatórias + listas válidas	Relatório de validação
Regras de negócio	Faixas plausíveis / coerência temporal	Relatório de qualidade
Conciliação	Cruzamento com cadastros / séries	Checklist de conciliação
Publicação e data lock	Promoção p/ Camada Prata + congelamento	Manifest de publicação
Linhagem / Versão	Proveniência + versão do dataset	Trilhas / logs

6.7.5 Fluxo Exceções e Expurgos (IQA/IQE)

Disciplina eventos excepcionais com documentação robusta e regras de cálculo que preservam justiça regulatória e comparabilidade. IQA aplica dependência montante↔jusante e sincronia de coletas; IQE com ETE irregular publica duas séries (total e ajustada), sendo a meta avaliada na ajustada.

Regras operacionais:

- ▣ Identificar ocorrência (risco a equipes; falta de energia/água de terceiros; “dia crítico”).
- ▣ Documentar evidência (BO, relatório de ocorrência, foto/laudo).
- ▣ Classificar regra (expurgar do cálculo mantendo registro; ou considerar dentro do prazo conforme regra pactuada).
- ▣ Aplicar dependência topológica (IQA: relação montante/jusante; pontos fixos).
- ▣ IQE com ETE irregular: calcular duas séries – “total” (todas as ETES) e “ajustada” (exclui irregulares) – para transparência e gestão de meta.

A **Tabela 12** apresenta a matriz de qualidade aplicada a exceções e expurgos:

Tabela 12
Matriz de Exceções e Expurgos

Situação	Regra	Evidência
Risco a equipes	Considerar atendimento no prazo; manter registro fora do cálculo	BO / relatório de ocorrência
Falha de terceiros (energia/água DESO)	Não imputar à Concessionária; registrar fora do cálculo	Ofício / registro técnico
Dia crítico	Classificar e excluir do cálculo; manter na estatística	Ata / justificativa
IQA – pontos fixos / sincronia	Aplicar dependência montante↔jusante e sincronizar coletas	Plano de amostragem
IQE – ETE irregular	Publicar total e ajustado; meta avaliada no “ajustado”	Lista / licenças de ETE

A **Tabela 13**, a seguir, apresenta a matriz de responsabilidade para o trecho aplicável a exceções e expurgos.

Tabela 13
Matriz RACI – trecho aplicável a Exceções e Expurgos

Atividade-chave	Concessionária	Verificador Ind.	AGRESE	Poder Concedente	Laboratório	DESO
Registro de evento	R	C	I	I	C	C
Aplicação de regra	C	R	A	I	C	C

A = Accountable; R = Responsible; C = Consulted; I = Informed.

6.7.6 Fluxo de Comunicação e Governança

Define quem envia/recebe, quando e por qual canal, com cópia regulatória obrigatória à **AGRESE**. Prevê diligências e reuniões semanais na pré-operação para acelerar ajustes metodológicos. Vincula-se ao Fluxo de Informações e assegura rastreabilidade por atas e registros formais, conforme demonstrado na matriz de comunicação (**Tabela 14**).

Tabela 14
Matriz de Comunicação

Mensagem / entrega	Canal oficial	Remetente	Destinatários (c/ cópia obrigatória)	Frequência
Dados / Indicadores	e-Doc + e-mail	Concessionária	VI (+ AGRESE em cópia)	Mensal / Anual
Devolutivas / Inconsistências	e-Doc + e-mail	VI	Concessionária (+ AGRESE)	Conforme cronograma
RVM e RVA	e-Doc	VI	AGRESE / Concessionária / Poder Concedente	Mensal / Anual
Diligências / Reuniões	Calendário + ata	VI / Concessionária	AGRESE / Concessionária / Poder Concedente	Semanal na pré-operação

A **Tabela 15** apresenta a matriz de riscos e mitigações que se trata de uma matriz transversal ao POP, no sentido de ser aplicável a todos os fluxos.

Tabela 15
Matriz Riscos e Mitigações (amarrada às premissas)

Risco	Impacto	Mitigação	Dono
Atraso de laudos (IQA/IQE)	Perda da janela mensal	Acordos de SLA com laboratórios; janela de coleta planejada	Concessionária
Acesso a dados da DESO	Fragiliza IQA	Rito formal via AGRESE para acesso/visitas	AGRESE / Concessionária
Divergência de metas do IQE	Insegurança regulatória	Homologar meta em aditivo	AGRESE / VI
Qualidade / segurança da informação	Risco LGPD / credibilidade	RBAC, criptografia, auditoria, data lock	Concessionária / VI

Para o fluxo de comunicação e governança também prevê uma matriz de evidências e auditoria, conforme **Tabela 16**.

Tabela 16
Matriz de Evidências e Auditoria

Etapas	Evidências mínimas
Envio / recepção	Protocolo e-Doc, hash/versão, checklist
Validação	Relatório de erros, log de regras, fila de retrabalho
Publicação	Manifest da Camada Prata, data lock, versão do dataset
Aferição	Planilhas de cálculo, scripts, trilhas de acesso
Decisão	RVM/RVA assinados, despacho AGRESE

A implementação de um fluxo de comunicação e governança estruturado é essencial para garantir a coerência, a rastreabilidade e a transparência na execução do projeto. Ao definir claramente quem envia e recebe informações, em qual periodicidade e por quais canais, assegura-se que todos os envolvidos tenham acesso tempestivo e confiável aos dados necessários para a tomada de decisão. Além disso, a exigência de cópia regulatória obrigatória e o registro formal por atas e protocolos fortalecem a segurança institucional, reduzem riscos de inconsistências e asseguram conformidade com os requisitos legais e regulatórios.

Nesse contexto, as matrizes apresentadas de comunicação, de riscos e mitigações e de evidências e auditoria constituem instrumentos fundamentais de governança. Elas permitem eliminar ambiguidades, atribuir responsabilidades de forma objetiva e acompanhar o desempenho das partes envolvidas. Enquanto a matriz de comunicação organiza o fluxo informacional e garante transparência, a matriz de riscos antecipa vulnerabilidades e define medidas de mitigação, e a matriz de evidências e auditoria consolida a confiabilidade dos registros e decisões tomadas. Juntas, essas ferramentas asseguram maior previsibilidade, reduzem a probabilidade de falhas operacionais e fortalecem a credibilidade do projeto perante reguladores, concessionária e poder concedente.

7. Categorização e Avaliação dos Indicadores de Desempenho

Observando a Tabela 1 do Anexo III do **Contrato de Concessão**, os indicadores de desempenho podem ser categorizados da seguinte forma, quanto à dimensão sendo avaliada:

- a) Indicadores de Desempenho Operacionais de Água:
 - ☐ ICA - Índice de Cobertura de Água
 - ☐ IPD - Índice de Perdas na Distribuição
 - ☐ IDA - Índice de Descontinuidade do Abastecimento de Água
 - ☐ IQA - Índice de Qualidade da Água

- b) Indicadores de Desempenho Operacionais de Esgoto:
 - ☐ ICE - Índice de Cobertura de Esgoto
 - ☐ IQE - Índice de Não Conformidade de Tratamento de Esgoto

- c) Indicadores de Desempenho Gerenciais
 - ☐ ISU - Índice de Satisfação dos Usuários
 - ☐ RDR - Índice de Eficiência para Reparo de Desobstrução na Rede ou Ramais de Esgoto

- d) Indicadores de Desempenho Ambientais
 - ☐ IRD - Índice de Regularidade Documental
 - ☐ IRE - Índice de Reuso de Efluentes

Para fins da definição da metodologia de aferição é relevante segregá-los de acordo com a periodicidade prevista para apuração. Nesse sentido, apenas os indicadores IQA e IQE possuem periodicidade diferente de anual, sendo diária para o IQA e mensal para o IQE. Portanto, as apurações destes indicadores, bem como as memórias de cálculo e os dados subsidiários, deverão estar apresentadas nos Relatórios Mensais de Cumprimento dos Indicadores de Desempenho.

Essa informação é relevante para fins de ajuste das periodicidades de envio de informações e das atividades de aferição de desempenho.

Os indicadores ICA, IPD, IDA, ICE, ISU, RDR, IRD e IRE possuem periodicidade de aferição anual, devendo os cálculos e dados subsidiários serem apresentados nos relatórios anuais de cumprimento dos indicadores de desempenho. Visando viabilizar o acompanhamento periódico do desempenho da **Concessionária** ao longo de cada ano de operação e a eficiência e tempestividade dos procedimentos de apuração do IDG, anualmente, o **Verificador Independente** sugere que dados intermediários correspondentes a estes oito indicadores de desempenho sejam enviados trimestralmente.

Com relação ao ano de início de aferição visando o cálculo do IDG, os indicadores podem ser agrupados como segue:

- ▣ Indicadores com início de aferição no ano 3: IQA, RDR, ICA, ICE e IPD;
- ▣ Indicadores com início de aferição no ano 5: IDA, IQE, ISU, IRD; e
- ▣ Indicadores com início de aferição no ano 6: IRE.

Os indicadores de desempenho, de forma geral, são aderentes aos objetivos do **Contrato** e à atividade objeto da **Concessão**, sendo passíveis de apuração e posterior aferição pelo **Verificador Independente**, que dependerá do envio completo e tempestivo das informações solicitadas para execução das rotinas de aferição.

8. Diligências e Vistorias

O **Verificador Independente** realizará procedimentos de verificação programada em campo e procedimentos de verificação remotos, como parte dos procedimentos de aferição dos indicadores de desempenho.

8.1 Procedimentos de Verificação Programada em Campo

Estes procedimentos envolvem a inspeção das instalações e equipamentos operados pela **Concessionária** e o acompanhamento das atividades relacionadas aos indicadores de desempenho avaliados. Serão realizados rotineiramente, em cronogramas trimestrais, a serem alinhados junto à **Concessionária** e à **Agência Reguladora**.

Seus principais objetivos são confirmar os fluxos dos processos de apuração dos indicadores de desempenho, identificar fatores que possam prejudicar a adequada apuração das informações e verificar possíveis não conformidades relativas aos fluxos dos processos, às instalações ou aos equipamentos.

As visitas serão comunicadas por e-mail à **Concessionária**, informando a data proposta, o local, a identificação da equipe e os objetivos da visita. A **Concessionária** deverá informar ao **Verificador Independente** o nome do representante que acompanhará a visita e deverá estar apto a esclarecer as questões trazidas, em consonância com os objetivos informados pelo **Verificador Independente**.

8.2 Procedimentos de Verificação Remota

Os procedimentos de aferição dos indicadores de desempenho pelo **Verificador Independente** serão realizados, principalmente, de forma remota, no escritório do **Verificador Independente**, por meio da análise das informações fornecidas pela **Concessionária**.

A fiscalização remota tem como objetivo principal avaliar a adequada apuração dos indicadores de desempenho, compreendendo as seguintes etapas:

- ▣ Solicitação de informações à **Concessionária**;
- ▣ Recepção dos dados solicitados;
- ▣ Análise das informações recebidas;
- ▣ Elaboração do relatório de verificação;
- ▣ Envio do relatório de verificação à **Concessionária** e à **Agência Reguladora**;
- ▣ Análise de eventuais questionamentos trazidos tanto pela **Concessionária** quanto pela **Agência Reguladora**;
- ▣ Emissão de relatório ou nota técnica contendo considerações complementares, quando necessário; e
- ▣ Atualização dos resultados analisados sobre os indicadores de desempenho em ferramenta eletrônica.

A partir do início da fase operacional dos serviços, serão realizados procedimentos de verificação remota, mensalmente, visando a aferição dos indicadores IQA e IQE. De forma complementar, informações dos demais indicadores de desempenho, com periodicidades anuais, serão solicitadas, trimestralmente, visando a antecipação de análises e acompanhamento intermediário do desempenho.

8.3 Formato de Solicitação de Informações

O **Verificador Independente** irá realizar os pedidos de informações, por indicador de desempenho, através de correspondências eletrônicas endereçadas ao ponto focal estabelecido pela **Concessionária**, mantendo os representantes da **Agência Reguladora** em cópia. Estas comunicações serão, para fins de registro processual, peticionadas no sistema eletrônico utilizado pela **Agência Reguladora**.

As comunicações destacarão o indicador de desempenho analisado, o período de referência, os dados requeridos e os formatos para envio.

9. Avaliação de Processos da Concessionária

No **Produto 1** do **Verificador Independente**, foi apresentado um diagnóstico preliminar dos dados disponibilizados descrevendo, detalhadamente, a planilha de cálculo por indicador proposta pela **Concessionária** e apontando a necessidade de melhorias que garantam a rastreabilidade, reprodutibilidade e transparência no acompanhamento dos indicadores de desempenho.

O processo atual de apuração do IQA e do IQE foi tema de destaque nas reuniões regulares entre as equipes e é tratado nesta seção. Os dois indicadores foram objeto de análise mais adiantada em função de serem prioritários. Os demais indicadores estarão contemplados no diagnóstico final (**Produto 3**), à medida em que as discussões avançam e a **Concessionária** revalida alguns processos.

A seguir, são apresentados os temas apresentados pela **Concessionária** e debatidos entre as Partes:

- ▣ A estrutura da planilha de dados apresentada pela **Concessionária**:

A **Concessionária** enviou para o **Verificador Independente** e para **Agência Reguladora** a planilha de dados (modelo) para ciência e crítica. Informou que o layout tem caráter preliminar e exemplificativo, não devendo ser considerada definitivo. Aprimoramentos ao processo de apuração e ao modelo de apresentação foram feitos e estão com as discussões em curso. No **POP**, apresentado na **seção 6** deste documento, foram feitos alguns registros e recomendações de procedimentos a serem seguidos.

- ▣ Necessidade de desenvolvimento de uma base de dados integrada e entregas automatizadas:

A **FGV**, em seu **Produto 1** e nas reuniões semanais, tem indicado a necessidade de desenvolvimento pela **Concessionária** de uma base de dados integrada e a entrega automatizada e regulares dos dados brutos dos indicadores de desempenho, situação que permitirá o exercício das funções do **Verificador Independente** com maior eficiência.

■ Processo de apuração do **IQA**:

No que se refere ao Índice de Qualidade da Água (IQA), foi reapresentado pela **Concessionária** o modelo de planilha desenvolvido por eles, contendo a proposta de estruturação para o cálculo, utilizando dados fictícios e contemplando os parâmetros contratuais (cloro residual livre, turbidez, cor aparente e pH).

A planilha incorpora regras de validação e de expurgo de amostras, sendo consenso entre as Partes que a amostra coletada no ponto mais próximo à entrega da água pela **DESO** deve ser a referência para validação das demais amostras da mesma linha de distribuição.

A regra de expurgo foi ponto de debate, com sugestões de aprimoramento. A indicação seria pela invalidação das amostras subsequentes caso o primeiro ponto esteja desconforme, exceto nos casos em que se verifique recuperação da qualidade ao longo da rede, o que será computado como mérito da **Concessionária**. No entanto, a **Agência Reguladora** e o **Verificador Independente** recomendaram a inclusão de uma coluna que explicita a dependência entre os pontos de coleta, garantindo clareza e rastreabilidade.

Também foi destacada pela **Concessionária** a importância de se manter pontos fixos de coleta, bem como a necessidade de se elaborar um mapa georreferenciado que permita visualizar os pontos e suas interdependências, limites territoriais e povoados. Ressaltou-se ainda que a metodologia deve ser factível, considerando a complexidade dos controles e dependências envolvidas. Dessa forma, a **Concessionária** avaliará internamente os aprimoramentos sugeridos, como regras para múltiplas coletas diárias e critérios para definição de pontos fixos e aleatórios, e apresentará proposta mais objetiva e aplicável.

A **AGRESE** reforçou que a estrutura atual atende aos critérios esperados e destacou a necessidade de filtros por município para facilitar a análise dos dados.

■ Processo de apuração do IQE

A metodologia proposta pela **Concessionária** destacou que apenas devem ser consideradas amostras oriundas de Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) com outorga e/ou licença ambiental válida, conforme a interpretação contratual.

Foi apresentado o fluxo de apuração, semelhante ao do IQA, ressaltando que as análises laboratoriais são terceirizadas e possuem prazo médio de 20 dias para emissão de resultados.

Atualmente, 14 das 33 ETEs encontram-se regularizadas. A **Concessionária** solicitou então que o processo de apuração desconsiderasse as ETEs irregulares do cálculo, como forma de não onerar o desempenho real da **Concessionária**. O **Verificador Independente** sugeriu a criação de duas versões do IQE: uma completa, com todas as ETEs, e outra ajustada, desconsiderando as unidades sem regularização, de modo a manter histórico comparativo e evidenciar os avanços obtidos. O Verificador ressaltou também que essa mudança metodológica deve ser apresentada formalmente, revisada, discutida e homologada pela **Agência Reguladora**, com um cronograma de regularização das unidades.

A **Concessionária** apresentou um modelo de planilha para envio dos dados, com resultados por ETE e consolidados por município e bloco. O **Verificador Independente** sugeriu: i) ajustes para transformar a planilha analítica em formato compatível com bases de dados (data frame); ii) inclusão de colunas que indiquem o ID do município, o bloco e a validade da ETE (regular/irregular); e iii) apontada a lacuna do contrato, sobre a aplicação do indicador IQE no cálculo do IDG nos anos em que as aferições de alguns indicadores serão realizadas por blocos.

10. Modelos de Relatórios

Conforme anteriormente descrito, o **Verificador Independente** produzirá dois tipos de relatórios abordando a análise do desempenho da **Concessionária**: (i) relatórios de verificação mensais; e (ii) relatórios de verificação anuais.

A seguir são descritas as estruturas e conteúdos mínimos de ambos os relatórios:

■ Relatórios de Verificação Mensais:

- Introdução, descrevendo o escopo do relatório e o período de referência.
- Referencial, indicando os documentos e as normas de referência, a área de concessão e a metodologia de apuração dos indicadores analisados.
- Análise dos dados dos indicadores de desempenho, referenciando as informações requisitadas, as informações recebidas, as análises realizadas e os resultados obtidos.
- Parecer conclusivo, contendo as conclusões do verificador independente quanto aos dados e resultados dos indicadores de desempenho analisados.

■ Relatórios de Verificação Anuais:

- Introdução, descrevendo o escopo do relatório e o período de referência.
- Referencial, indicando os documentos e as normas de referência, a área de concessão e a metodologia de apuração dos indicadores analisados.
- Análise dos dados dos indicadores de desempenho, referenciando as informações requisitadas, as informações recebidas, as análises realizadas e os resultados obtidos.
- Revisão do Cálculo do IDG, a partir da apuração realizada pela concessionária.
- Parecer conclusivo, contendo as conclusões do verificador independente quanto aos dados e resultados dos indicadores de desempenho analisados.

11. Modelagem de Tecnologia e Segurança da Informação

Na pré-operação, a modelagem de tecnologia e segurança da informação busca duas coisas ao mesmo tempo: garantir continuidade e rastreabilidade do fluxo baseado em Excel e proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados.

Primeiro, a recepção de arquivos ocorre por canal institucional único previamente abordado neste relatório. O envio respeita a janela definida e utiliza padrão de nomeação. Recomenda-se que as planilhas oficiais cheguem com abas de **Dados**, **Dicionário**, **Checklist**, **Versão** e **Manifest**, o que facilita conferência inicial e reduz retrabalho. Assim, o material entra organizado no processo e já com metadados mínimos.

Depois do recebimento, acontece a validação. Nessa etapa, verifica-se a estrutura e domínios, aplicam-se as regras de negócio e, posteriormente, analisam-se as consistências temporais e históricas dos dados enviados. É necessário explicitar que somente quando não há pendências bloqueantes a base segue adiante. Com isso, o que avança está de acordo com os critérios de aceitação previstos no presente esquema.

Em seguida, vem a curadoria e a publicação. Neste momento, os códigos e as unidades são padronizados, os cadastros são conciliados e o dicionário de dados é atualizado. Ao final, o conjunto é promovido para a Camada Prata com carimbo de versão e *data lock* do período. O *dashboard* consome exclusivamente essa camada já curada, exibe período e versão na própria tela e mantém *link* para o pacote de evidências. Desse modo, qualquer consulta parte de uma fonte única e rastreável.

Por fim, a segurança e o suporte dão estabilidade ao ciclo. O acesso é por perfil com autenticação multifator, a criptografia protege trânsito e repouso, e as políticas de prevenção de perdas limitam compartilhamentos indevidos. Além disso, backups e testes de restauração sustentam RTO e RPO definidos para a pré-operação, enquanto *logs* garantem trilhas de auditoria. Em caso de incidente, a classificação por severidade e os prazos de resposta orientam a comunicação e o fechamento com lições aprendidas. Quando há retificação, publicamos nova versão e preservamos o histórico, mantendo o alinhamento com o estabelecido.

O fluxograma, apresentado na **Figura 14** a seguir, sintetiza o percurso dos dados do processo estabelecido anteriormente.

Figura 14
Fluxograma de Tecnologia e Segurança da Informação



Fonte: Elaboração própria.

O dicionário do fluxo do processo está apresentado na **Tabela 17**, a seguir:

Tabela 17
Dicionário do Fluxo do Processo

Termo	Definição
COMPONENTES DO FLUXO	
Planilhas Excel oficiais	Arquivos padronizados de entrada do processo, usados para IQA e IQE, com abas e metadados obrigatórios.
Recepção de Arquivos	Etapa que centraliza o recebimento no repositório institucional, aplica padrão de nome e registra evidências.
Validação e Qualidade	Checagens de esquema, domínio e regras de negócio, com relatório de erros e fila de retrabalho.

Termo	Definição
Curadoria e Publicação	Padronização, conciliação e promoção do dado aceito para a Camada Prata, com versão e data <i>lock</i> .
Dashboard	Painel que consome somente a Camada Prata, exibindo período e versão, com link para evidências.
Segurança e Acessos	Controles técnicos e de perfil para proteger confidencialidade, integridade e disponibilidade.
Incidentes e Suporte	Resposta a falhas e dúvidas com classificação, SLAs, comunicação e melhoria contínua.
ABAS E ARTEFATOS DA PLANILHA	
Dados	Aba com as tabelas principais e sem formatações que prejudiquem ingestão.
Dicionário	Descrição de cada campo, domínio permitido, unidade e observações.
Checklist de Envio	Lista de conferências mínimas do remetente antes do envio.
Versão	Registro do número da versão, autor, data e motivo da mudança.
<i>Manifest</i>	Resumo técnico do arquivo, como período de referência, total de linhas e <i>checksum</i> .
Log de Erros	Relatório de validação com linha afetada, regra violada, severidade e status.
Padrão de nomeação	Convenção para nome do arquivo que identifica indicador, escopo, período e versão.
Período de referência	Intervalo temporal a que os dados do arquivo se referem.
<i>Checksum</i>	Assinatura <i>hash</i> usada para garantir integridade do arquivo entregue.
ID de recebimento	Identificador único da submissão, registrado no log do repositório.
SEGURANÇA E ACESSOS	
RBAC	Controle de acesso baseado em papéis, com permissões por perfil.
MFA	Autenticação multifator, adiciona uma verificação extra no login.
Criptografia em trânsito	Proteção dos dados durante a transmissão entre sistemas.
Criptografia em repouso	Proteção dos dados armazenados no repositório.
DLP	Políticas de prevenção de perda de dados que limitam cópias e compartilhamentos indevidos.
Restrição de compartilhamento	Bloqueio de links públicos e de acessos fora do domínio institucional.
Backups	Cópias de segurança periódicas dos dados e evidências.
RTO	Tempo alvo para restaurar o serviço após incidente.
RPO	Janela máxima de perda aceitável de dados após incidente.
Auditoria	Registro de eventos de acesso, alteração e publicação.
Trilhas de acesso	Logs que permitem reconstituir quem fez o que e quando.
Perfil somente leitura	Permissão que permite ver o conteúdo sem poder editá-lo.
QUALIDADE, PUBLICAÇÃO E GOVERNANÇA	
Esquema e domínios	Conjunto de colunas obrigatórias e listas de valores aceitos.
Regras de negócio	Regras específicas do indicador, como faixas plausíveis e coerência temporal.
Fila de retrabalho	Itens reprovados na validação que retornam ao remetente para correção.
Critérios de aceitação	Condições mínimas para que o dado avance para curadoria.
Padronização	Harmonização de códigos, unidades e formatos.
Conciliação	Conferência cruzada com cadastros e séries históricas.

Termo	Definição
Camada Prata	Conjunto curado e pronto para consumo analítico e regulatório.
Data <i>lock</i>	Congelamento da versão de um período após publicação.
Linhagem	Registro da proveniência do dado e das transformações aplicadas.
Versão do <i>dataset</i>	Identificador da edição publicada do conjunto de dados.
Pacote de evidências	Planilha validada, logs, relatórios e <i>manifest</i> .
Fonte única da verdade	Consumo exclusivo da Camada Prata pelo dashboard e por consultas oficiais.
INCIDENTES E SUPORTE	
Classificação P1 a P3	Níveis de severidade que orientam prioridade de atendimento.
SLAs	Prazos de reconhecimento, resposta e solução acordados.
Comunicação de incidentes	Informes formais sobre status, impacto e plano de ação.
Lições aprendidas	Análise pós-incidente que registra causas e ações preventivas.
Melhoria contínua	Atualizações de POPs e ajustes de processo a partir das lições aprendidas.

Fonte: Elaboração própria.

INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS E FLUXO DE DADOS

A modelagem de tecnologia e segurança da informação pressupõe a criação de um fluxo de dados robusto e rastreável. Dito isso, conforme alinhado nas reuniões semanais do **Verificador Independente** com a **Agência Reguladora** e a **Concessionária**, o fluxo de dados do Contrato se inicia com recebimento por planilhas Excel, mas é recomendado que evolua, de maneira planejada, para integrações em tempo quase real (*near real-time*). Na pré-operação, o objetivo é garantir continuidade, evidências e rastreabilidade por meio de modelos padronizados e **Procedimentos Operacionais Padrões (POPs)**. Em setembro de 2025, ocorrerá o primeiro envio de IQA e IQE em Excel. Na operação, recomenda-se reduzir a dependência de planilhas e adotar conectores de dados com Captura de Dados por Alteração (CDC), orquestrador de fluxos de trabalho, e barramento de eventos.

Recomenda-se também que os dados permaneçam em repositório unificado do tipo *lakehouse*, com controle de acesso por perfil e trilhas de auditoria. A seguir, estão elencadas as etapas recomendadas para a construção das POPs necessárias.

▣ Escopo e marcos temporais:

- ▣ **Pré-operação** (junho/2025 – maio/2026): recebimento por Excel, **validação, padronização e publicação** para consumo analítico.

- ❑ **Operação** (maio/2026 – junho/2026): integrações em **tempo quase real**, menor dependência de planilhas e **níveis de serviço formalizados** (SLAs/SLOs).

- ❑ Processo ponta a ponta na pré-operação.

Na pré-operação, o fluxo de dados nasce simples e controlado, com intercâmbio por planilhas Excel padronizadas, e já incorpora os pilares de padronização, rastreabilidade e qualidade. O processo ponta a ponta descrito a seguir organiza as responsabilidades entre **Concessionária, Agência Reguladora e Verificador Independente**, desde a compilação dos arquivos até a publicação dos dados validados, assegurando evidências formais (protocolo de envio), versionamento e transparência sobre o status de cada entrega.

O desenho contempla cinco passos encadeados: (i) compilação em modelos oficiais, (ii) envio seguro via e-Doc com protocolo, (iii) recepção com registro imutável e *staging* na camada Bronze, (iv) validação e curadoria com relatório de qualidade e devolutiva quando necessário, e (v) promoção para a Camada Prata com dicionário atualizado e podendo ser observado via *dashboard*, os quais devem incluir alertas para prazos e inconsistências.

- ❑ Passo 1 - Compilação das planilhas (Concessionária). Modelos oficiais em Excel, com abas Dados, Dicionário, Log de Erros e Versão. Padrão de nome: IGUA_tema_yyyymmdd_vNN.xlsx.
- ❑ Passo 2 - Envio seguro via e-Doc. Protocolo de envio para a **Agência Reguladora** e para o Verificador Independente (com comprovante anexo ao expediente).
- ❑ Passo 3 - Recepção e *staging* (Bronze). Registro imutável com carimbo temporal e versionamento. Checklist de recebimento vinculado ao protocolo.
- ❑ Passo 4 - Validação e Curadoria. Validações de esquema, domínios, chaves e regras de negócio. Relatório de qualidade com taxa de erro por regra e orientações. Havendo inconsistências, devolutiva para ajuste e reenvio por nova versão.
- ❑ Passo 5 - Publicação (Prata) & Observabilidade. Dados padronizados promovidos com dicionário atualizado e trilha de transformações. Apresentação de Dashboard, por parte do Verificador Independente, com status de recebimento por mês e visualização dos indicadores (com alertas).

A segurança (RBAC, criptografia em trânsito/repouso) e auditoria se aplicam a todas as etapas. A seguir, a **Figura 15** apresenta o fluxograma dos passos acima.

Figura 15
Fluxo de Entrega e Publicação de Dados Pré-projeto - Iguá



Fonte: Elaboração própria.

A título de ressalva, não se pode inferir que no processo de envio e recebimento de dados do pré-projeto seja condizente com um Sistema Operacional, o que diverge do termo explícito contratual de “Integração de Sistemas”. Para esse primeiro momento tem-se notavelmente o estabelecimento de um fluxo de dados. Sendo assim, os Procedimentos Operacionais Padrões necessários para essa etapa pré-operacional, relacionados ao recebimento de dados, estão listados a seguir:

▣ POPs da pré-operação

- 1) POP - Recepção de Arquivos:** Objetivo, escopo, matriz de responsabilidade (RACI), modelo de planilha, nomeação, canal de entrega, checklist de envio, prazos e evidências.
- 2) POP - Validação e Qualidade:** Regras, limiares, relatório de erros, fila de retrabalho, critérios de aceitação e registro em log.

- 3) **POP - Curadoria e Publicação:** Padronização, conciliação, promoção para **camada Prata**, atualização de dicionário e registro de linhagem.
- 4) **POP - Segurança e Acessos.** Gestão de identidades e acessos, perfis, criptografia, mascaramento e tokenização quando aplicável, registro de acessos.
- 5) **POP - Incidentes e Suporte.** Abertura de chamado, prioridade, prazos de resposta, comunicações, evidências e melhoria contínua.

■ Cronograma e roteiro por fase (pré-operacional)

- **Agosto/2025:** publicação de modelos Excel, dicionário e checklist.
- **Setembro/2025:** recebimento da base de dados do IQA/IQE por Excel e validação completa.
- **Outubro – Dezembro/2025:** estabilização de qualidade, painel de observabilidade (dashboard) e ajustes nas regras.
- **Janeiro – Março/2026:** piloto de conectores para um domínio crítico.
- **Abril – Maio/2026:** conclusão da pré-operação conforme escopo.
- **Maio – Junho/2026:** conclusão do início da operação, que consagra a necessidade de integrações de dados em *near real time*.

■ Processo ponta a ponta na pré-operação

A título de ressalva, é necessário explicitar que a etapa de operação configurará uma integração de sistemas em near real time e, por isso, precisa estar alinhada e pactuada antes da conclusão da pré-operação. Seguem algumas recomendações de prontidão a serem fechadas com antecedência: definição das fontes e dos conectores com captura de dados por alteração, janelas de captura, controle de offsets e rotinas de reprocessamento; desenho do barramento de eventos com contratos de mensagem, garantias de entrega e monitoramento de filas; orquestração de fluxos com rotinas, dependências, tentativas e metas de nível de serviço; arquitetura lakehouse com camadas Bronze, Prata e Ouro, catálogo, linhagem e políticas de promoção; camada de exposição com painéis, relatórios e APIs⁶ quando aplicável; observabilidade de dados e pipelines com métricas, logs, rastreamento, alertas e testes de capacidade; segurança e

6 **APIs (Application Programming Interfaces / Interfaces de Programação de Aplicações)**
Conjunto de regras e endpoints que permitem que sistemas conversem entre si de forma padronizada.

conformidade com a LGPD⁷ contemplando minimização de dados pessoais, base legal registrada, gestão de identidades e segredos, criptografia em trânsito e em repouso e segurança por linha quando necessário; continuidade com RTO⁸ e RPO⁹ por domínio, estratégia de *backup*, testes periódicos de restauração e revisões após exercícios. Esses critérios devem constar em documento de desenho e de aceitação, com ambientes, acessos e contratos validados por todas as partes.

Em paralelo, recomenda-se a formalização dos POPs da operação e os ritos de governança, também antes do encerramento da pré-operação. Devem ser aprovados os POPs de Integrações por Conectores¹⁰ e CDC¹¹, Orquestração de Fluxos, Lakehouse e Exposição, Segurança e Privacidade e Continuidade, cada um com objetivo, escopo, responsáveis, entradas e saídas, indicadores de qualidade e critérios de aceite. Propõe-se a instituição de um Comitê de Governança de Dados mensal para revisar métricas de qualidade, SLAs e SLOs¹², pipeline de mudanças, riscos e decisões, além de ritos táticos quinzenais para enfileiramento de ajustes, status de recebimento e priorização de melhorias. Recomenda-se publicar um RACI por domínio para Comercial, Operação, Ativos, Faturamento e Tecnologia e firmar Acordos de Nível de Dados com dicionário oficial, periodicidade, janelas de corte, limiares de qualidade e canais de suporte.

⁷ Lei Geral de Proteção de Dados – Brasil, Lei 13.709/2018.

⁸ Tempo máximo aceitável para restaurar um serviço após uma falha.

⁹ Máximo de perda de dados aceitável medido em tempo.

¹⁰ Componentes que ligam fontes/destinos (bancos, ERPs, planilhas, APIs) ao pipeline de dados

¹¹ Técnica que captura apenas as alterações (inserts/updates/deletes) quase em tempo real, via logs de transação, carimbos de tempo ou triggers, com controle de offset e reproprocessamento.

¹² **SLA**: compromisso formal/contratual de serviço (ex.: disponibilidade mensal $\geq 99,5\%$ e resolução de incidentes críticos em até 2h).

SLO: meta interna e mensurável para operar bem acima do mínimo (ex.: alvo de 99,9%). (Opcionalmente mede-se via SLI, o indicador efetivamente observado).

12. Indicadores Acessórios e Validação dos Processos

Os indicadores de desempenho são peça essencial no sistema de mensuração de desempenho desenvolvido para o **Contrato de Concessão**. Conforme descrito no item 1.1 do Anexo III, o conjunto dos dez indicadores de desempenho previstos buscou cobrir as dimensões consideradas mais relevantes durante o desenvolvimento da modelagem da Concessão, considerando os seguintes aspectos:

- ▣ Possibilidade de cálculo sem significativo esforço adicional;
- ▣ Facilidade e simplicidade de interpretação e em sua obtenção;
- ▣ Definição rigorosa, significado conciso e interpretação inequívoca;
- ▣ Medição objetiva e imparcial de um aspecto específico do desempenho da Concessionária, de modo a evitar julgamentos subjetivos ou distorcidos;
- ▣ Facilidade de acesso aos dados, conferência e auditoria externa;
- ▣ Validade, comunicabilidade e confiabilidade;
- ▣ Validação pelo verificador independente;
- ▣ Refletir os principais aspectos do desempenho da Concessionária, permitindo uma representação global; e
- ▣ Evitar sobreposição em objetivos ou em significado entre os indicadores de desempenho.

Nesse sentido, o conjunto de indicadores reflete, sinteticamente, dimensões de qualidade dos serviços, satisfação dos usuários e aspectos ambientais, com enfoque na avaliação da qualidade dos serviços. Aspectos de equilíbrio econômico-financeiro são tratados por via contratual, com previsões de reequilíbrios ordinários e extraordinários, além dos reajustes tarifários anuais.

O atual marco legal do saneamento básico, consolidado pela Lei nº 11.445/2007 (com alterações introduzidas pela Lei nº 14.026/2020) estabelece um conjunto robusto de parâmetros de avaliação, contemplando:

- ▣ Índices de atendimento com abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- ▣ Indicadores de continuidade, qualidade e segurança na prestação do serviço; e
- ▣ Indicadores de eficiência operacional e de sustentabilidade econômico-financeira.

Portanto, percebe-se que os indicadores do Anexo III do **Contrato de Concessão** contemplam as dimensões do marco legal do saneamento, com exceção dos indicadores de sustentabilidade econômico-financeira.

O Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico - SINISA apresenta indicadores adicionais quando comparado ao Anexo III do **Contrato de Concessão**, com maior número de grupos e dimensões. O acompanhamento de um conjunto extenso de indicadores de desempenho tende a não ser custo-eficiente, destacando-se que os dados do SINISA ainda não contam com aferição por terceiros.

Uma evolução relevante no setor de saneamento básico tem sido o desenvolvimento de Normas de Referência pela Agência Nacional de Águas, que recentemente publicou as Normas de Referência nº 8/2024 e nº 9/2024, normatizando indicadores de desempenho. A NR nº 8/2024 trata de indicadores de cobertura e de atendimento para água e esgoto, cobrindo dimensão similar ao ICA e ao ICE previstos no Anexo III. A NR nº 9/2024 traz conjunto mais abrangente de indicadores de desempenho:

- ▣ Nível I - 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação, que avalia a eficiência no controle de perdas;
- ▣ Nível I - 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido, que trata da qualidade da água;
- ▣ Nível I - 03: Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto, que trata da eficiência do tratamento de esgotos;
- ▣ Nível I - 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água, que avalia a continuidade do abastecimento;
- ▣ Nível I - 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário, que avalia a continuidade da coleta de esgotos;
- ▣ Nível II - 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água, que avalia a fração de água micromedida;
- ▣ Nível II - 02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água, que avalia a fração da água macromedida;
- ▣ Nível II - 03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;
- ▣ Nível II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água;

- Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de esgotamento sanitário.

Percebe-se que as dimensões abrangidas nas NR 8 e 9 estão abrangidas pelos 10 indicadores do Anexo III do **Contrato de Concessão**, ainda que com menor número de indicadores. Apenas as avaliações quanto às proporções de macromedição e micromedição não estão contempladas, contudo, o Contrato de Concessão impõe ações para instalação de macromedidores e micromedidores, portanto, não se entende como relevante a proposição de indicadores complementares para esse tópico.

A introdução de novos indicadores poderia gerar redundância e sobreposição de métricas, criando maior complexidade no processo de monitoramento e aferição. Indicadores excessivos tendem a dispersar recursos humanos e financeiros, sem agregar valor efetivo à fiscalização da concessão. A eficácia regulatória não se deve ser verificada pela quantidade de indicadores, mas pela clareza, objetividade e aplicabilidade dos indicadores definidos.

As análises conduzidas até o momento não indicaram dimensões consideradas relevantes para a avaliação do desempenho da **Concessionária** não cobertas pelos indicadores do Anexo III. O Verificador Independente acompanhará de forma constante as percepções da **Agência Reguladora** e de outros entes relevantes para a fiscalização da atuação da **Concessionária** com o objetivo de identificar eventuais necessidades de incorporação de novos indicadores de desempenho.

13. Considerações Finais

O presente **Produto 2 - Plano Geral de Projeto** apresentou os resultados do desenvolvimento do trabalho do **Verificador Independente** na concessão de água e esgoto em Sergipe, consolidando achados-chave e lições aprendidas. Em primeiro lugar, evidenciou-se o desafio metodológico e institucional típico do início de um processo dessa natureza.

Nas primeiras semanas de trabalho conjunto entre a **Agência Reguladora (AGRESE)**, a **Concessionária (Iguá)** e o **Verificador Independente (FGV)**, foram identificadas divergências e lacunas que precisam ser resolvidas para garantir uma apuração fidedigna do desempenho. Por exemplo, constatou-se uma inconsistência nas metas pactuadas para o índice de qualidade do efluente (IQE): diferentes partes do Anexo de Indicadores traziam valores de 90%, 95% e 98%, gerando ambiguidade sobre qual alvo deveria nortear a atuação. Esse problema terminológico e documental exige pronto alinhamento – a **Concessionária** comprometeu-se a apresentar um estudo comparativo de contratos similares para embasar a meta de 90%, enquanto a **Agência Reguladora** avaliaria a justificativa antes de decidir conjuntamente o patamar oficial.

Esse episódio ilustra as dificuldades iniciais usualmente presentes na interpretação de documentos e termos, muitas vezes decorrentes de diferenças de terminologia entre a regulação local e referências nacionais, e ressalta a importância de um escrutínio técnico detalhado para uniformizar entendimentos. Em suma, a fase inicial demandou ajustes finos na definição de indicadores e metas, construção de consenso quanto aos conceitos operacionais e saneamento de incoerências contratuais – passos fundamentais para um processo de verificação robusto e transparente.

Do ponto de vista institucional, o **Produto 2** produziu um achado importante, no tocante à governança e à assimetria de informações entre as partes interessadas que pode representar um desafio na coordenação entre os atores envolvidos e na coleta de informações essenciais para medir o desempenho. Conforme identificado no material, a transição para o novo modelo regionalizado de prestação trouxe à tona a interdependência entre a **Concessionária** e o antigo operador (**DESO**) em certos aspectos.

Nesse sentido, o **Verificador Independente**, ao identificar essa lacuna, apontou a necessidade de a **Agência Reguladora** intervir institucionalmente para estruturar um fluxo de informações

adequado entre **DESO** e **Iguá**. Esse achado sublinha um desafio comum em concessões regionalizadas – o de estabelecer protocolos de cooperação e compartilhamento de dados entre empresas sucessoras e antecessoras – e reforça o papel crucial do regulador na garantia da transparência. Além disso, a fase inicial de acompanhamento envolveu a implementação de reuniões regulares de alinhamento entre as partes, como forma de deliberar sobre questões estratégicas dos indicadores e procedimentos a adotar.

Essas instâncias de governança colaborativa mostraram-se essenciais para esclarecer dúvidas terminológicas, negociar metodologias e resolver pendências operacionais de forma ágil, evitando que problemas institucionais se tornassem obstáculos permanentes. Com isso, o presente **Produto 2** evidenciou que o fortalecimento dos canais de comunicação e a clareza de papéis entre os envolvidos são precondições para o sucesso da verificação independente.

Um dos méritos técnicos desse **Produto 2** é a proposição de adaptações metodológicas importantes para assegurar a confiabilidade de indicadores críticos como IQA e IQE, frente aos desafios detectados. Em relação à monitoração da qualidade da água distribuída (IQA), optou-se por migrar do modelo anterior – no qual a **DESO** realizava coletas aleatórias – para um modelo de pontos fixos e georreferenciados de amostragem. Essa mudança metodológica, delineada pela **Concessionária**, busca aumentar a rastreabilidade das amostras pela **Agência Reguladora**, facilitando identificar onde e quando ocorrem eventuais não conformidades na água. Complementarmente, discutiu-se a sincronização das coletas de água na saída da **DESO** com as coletas realizadas na rede de distribuição final da **Concessionária**. Essa sincronização tem por objetivo validar, em casos de detecção de água fora do padrão de potabilidade, se a causa da não conformidade já estava presente na água recebida (o que acionaria a regra de expurgo, desonerando a **Concessionária**).

No que tange ao IQE, relativo à qualidade dos efluentes tratados, também se buscou apresentar aprimoramentos metodológicos: a **Concessionária** identificou algumas estações de tratamento de esgoto (ETEs) ainda irregulares do ponto de vista de licenciamento, o que poderia distorcer o indicador de qualidade do efluente. Para lidar com essa questão de modo que a correta avaliação não fosse comprometida, sugeriu-se o cálculo de dois valores de IQE – um “bruto”, incluindo as ETEs irregulares, e outro “ajustado”, excluindo-as – de modo que o índice oficial utilizado para penalidades e cumprimento de metas fosse calculado sem essas instalações não-conformes, mas mantendo-se o acompanhamento do índice total para evidenciar a evolução da regularização

dessas ETEs ao longo do tempo. Essa solução criativa evita tanto a mera “eliminação” de dados inconvenientes quanto a penalização indevida por ativos cuja situação legal está em processo de adequação. Ademais, foram debatidos e definidos critérios de exceção e expurgo de indicadores em situações fora do controle da concessionária. Também foi discutido, por exemplo, que eventos como risco à integridade das equipes de campo (ameaças, violência em áreas de coleta) não resultarão em imputação de falhas caso impeçam a realização de alguma medição, bem como falhas de terceiros – falta de energia elétrica na região ou interrupção do fornecimento de água pela **DESO** – não devem ser atribuídas como descumprimento pela **Concessionária**. Tais critérios de expurgo visam aumentar a justiça e robustez do sistema de avaliação, focando o escrutínio nas variáveis efetivamente controláveis pela **Concessionária**.

Em conjunto, todas essas medidas – pontos fixos monitorados, sincronização de coletas, cálculo paralelo de indicadores ajustados, e regras de exclusão de casos fortuitos ou de força maior – acordadas pelas partes envolvidas, mitigam os riscos de confiabilidade do IQA, IQE e demais indicadores de desempenho. Elas asseguram que os índices apurados reflitam, tanto quanto possível, a qualidade real do serviço prestado pela **Concessionária**, em vez de fatores exógenos ou lacunas de método. Essa abordagem mais cautelosa e técnica para construção dos indicadores foi um dos principais achados do **Produto 2**, demonstrando a atenção dedicada pelo **Verificador Independente** em estruturar um sistema de apuração fidedigno e acordado entre as partes.

Dentro dessa perspectiva mais ampla, a conclusão do **Produto 2** também ressalta o papel estratégico do **Verificador Independente** na consolidação da governança regulatória e na construção institucional necessária para o sucesso de modelos de concessão de serviços públicos. A própria introdução do relatório situa historicamente essa figura: nascida nos contratos de Parcerias Público Privadas - PPP pela Lei nº 11.079/2004 e difundida a partir de 2015 pelo BNDES em projetos de concessão, especialmente saneamento, a contratação de verificadores independentes tornou-se uma ferramenta importante de mitigação de assimetrias de informação e de fortalecimento da confiança entre Poder Concedente, Agência Reguladora e Concessionária.

No entanto, essa iniciativa depende de uma construção institucional sólida: é essencial que o trabalho do **Verificador Independente** esteja integrado à rotina regulatória da **Agência Reguladora** e aos mecanismos de decisão do poder concedente, de forma coordenada e sem sobreposições indevidas. E neste quesito, a literatura jurídica já apontou para cuidados em não se gerar duplicidade de funções ou confusão de papéis. Se mal dimensionado, esse arranjo poderia

acarretar custos regulatórios adicionais e reduzir a clareza do sistema de fiscalização. Consciente disso, o projeto em Sergipe delineou claramente as responsabilidades de cada parte – **Concedente**, **Agência** e **Concessionária** – conforme previstas no contrato, e posicionou o **Verificador Independente** como assessor técnico neutro, que alimenta a **Agência** com informações fidedignas e recomendações, mas não substitui a autoridade decisória do ente regulador. Pelo contrário, busca-se um modelo em que o **Verificador** fortalece a capacidade regulatória existente: ao término do contrato de 44 meses, espera-se que a **Agência Reguladora** tenha absorvido procedimentos, ferramentas e *know-how* suficientes para dar continuidade à apuração de desempenho com autonomia e rigor.

Em outras palavras, o **Verificador Independente** cumpre de catalisador de aprimoramentos. Ele auxilia na promoção da qualidade e eficiência do serviço, agiliza a governança contratual e colabora para o cumprimento das obrigações de ambas as partes, mas o legado principal deve ser a melhoria permanente da governança regulatória, em benefício do interesse público. Essa visão está alinhada às diretrizes nacionais de profissionalização e ao fortalecimento das entidades reguladoras, previstas no marco legal do saneamento e incentivadas por órgãos como a ANA e o BNDES. Afinal, a efetividade de modelos de concessão como o da MAES depende, em última instância, da existência de instituições bem estruturadas, com regras claras, mecanismos de monitoramento eficientes e capacidade de tomar medidas corretivas quando necessário.

GLOSSÁRIO

Termo	Definição
ANA	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
Área de Proteção Permanente (APP)	Área ambiental legalmente protegida (como margens de rios, nascentes e encostas) onde a ocupação e atividades humanas são restritas por lei.
Cobertura de Água (ICA)	Percentual de economias residenciais atendidas por rede de água ou por soluções individuais em relação ao total de economias.
Cobertura de Esgoto (ICE)	Percentual de economias residenciais atendidas com coleta e tratamento de esgoto, por rede pública ou soluções individuais.
Dashboard (Painel de Controle Gerencial)	Ferramenta visual e interativa de acompanhamento de dados e indicadores de desempenho, geralmente acessível via <i>web</i> .
Estrutura Analítica do Projeto (EAP)	Ferramenta de gerenciamento de projetos que decompõe o escopo em partes menores e manejáveis.
Indicador de Desempenho Geral (IDG)	Índice consolidado que agrega o resultado dos diversos indicadores de desempenho contratuais, refletindo o nível geral de cumprimento das metas pactuadas.
Índice de Perdas na Distribuição (IPD)	Proporção da água produzida e adquirida que não é efetivamente consumida pelos usuários.
Índice de Qualidade da Água (IQA)	Percentual de amostras de água dentro dos padrões exigidos para desinfetante residual, turbidez, cor aparente e pH.
Índice de Qualidade do Esgoto (IQE)	Percentual de amostras de esgoto tratado que atendem aos parâmetros de qualidade previstos em norma.
Índice de Regularidade Documental (IRD)	Avalia se a concessionária mantém regularizadas as documentações e licenças exigidas para seus ativos e operações.
Índice de Reúso de Efluentes (IRE)	Mensura a proporção de efluente tratado que é reutilizado para outros fins.

Termo	Definição
Índice de Tarifa Social (ITS)	Índice que avalia o percentual de usuários beneficiados pela tarifa social. Serve para ajustar automaticamente a tarifa média conforme o atendimento a usuários de baixa renda.
Índice de Satisfação dos Usuários (ISU)	Reflete a satisfação dos clientes/usuários com os serviços de água e esgoto prestados pela concessionária.
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	Legislação federal (Lei nº 13.709/2018) que regula o tratamento de dados pessoais no Brasil.
Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe (MAES)	Unidade territorial criada para organizar a prestação regionalizada dos serviços de saneamento básico no Estado de Sergipe.
Macromedição e Micromedição	Técnicas de medição de volume de água em grandes (macro) ou pequenas (micro) escalas, essenciais para aferição de perdas e consumo.
Ndeso 8/2024	Norma de Referência nº 08/2024 da Agência Nacional de Águas - ANA
NR 9/2024	Norma de Referência nº 09/2024 da Agência Nacional de Águas - ANA
Partes	Poder Concedente (Governo do Estado de Sergipe), Agência Reguladora (AGRESE), Concessionária (IGUA) e Verificador Independente (FGV).
PDCA (Plan-Do-Check-Act)	Ciclo Planejar-Fazer-Verificar-Agir, metodologia de gestão para melhoria contínua de processos.
Procedimento Operacional Padrão (POP)	Estabelece diretrizes, fluxos e critérios para a apuração, aferição e reporte dos indicadores e dados da concessão.
Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA)	Sistema Nacional de Informações, plataforma federal obrigatória para coleta e consolidação de dados regulatórios do setor de saneamento básico.
Sistema de Mensuração de Desempenho por Indicadores (SMDI)	Conjunto de metodologias, ferramentas e rotinas para mensurar os indicadores de desempenho definidos no contrato.

Termo	Definição
Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)	Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento, antecessor do SINISA, com foco estatístico e coleta voluntária.

Anexo 1 - Currículos da Equipe Gerencial

Este anexo contém os currículos da Equipe Gerencial do Projeto:

CARLOS OTAVIO DE VASCONCELLOS QUINTELLA (Gerente Executivo de Projeto)

Carlos Otavio de Vasconcellos Quintella é graduado em Engenharia Mecânica pela Centro Federal de Educação Tecnológica – (CEFET/RJ), possui Mestrado em Administração de Empresas pela FGV/EBAPE e é Doutorando em Pesquisa Operacional pela COPPE/UFRJ, além de Pós-Graduado em Administração de Empresas (MBA-Executivo) pela COPPEAD/UFRJ.

Carlos Otavio de Vasconcellos Quintella, desde 2013, é o diretor executivo da FGV Energia, Centro de estudo de Energia, ligado à Presidência da FGV, onde vem desenvolvendo projetos para as principais empresas públicas e privadas brasileiras, especialmente produzindo conhecimento de elevada qualidade e rigor acadêmico nas áreas de petróleo, gás natural, energia elétrica, nuclear, biocombustíveis, fontes renováveis e eficiência energética, a FGV Energia desenvolve pesquisas, estudos e análises no setor energético, auxiliando organizações públicas, privadas e do terceiro setor na avaliação de investimentos e aplicações de recursos energéticos de maneira sustentável.

MARCIO LAGO COUTO (Especialista de Indicadores de Desempenho Direito e Economia)

Doutorando em Administração na EAESP, Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), com especialização no Programa de Gestão Estratégica da INSEAD da França, Pós-Graduação em Finanças pela FGV e pelo IBMEC e economista. Professor de Estratégia e Precificação nos cursos da FGV, COPPE, PUC e ESPM. Pesquisador da FGV Energia, ex-Superintendente de Estudos Econômicos do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getulio Vargas responsável pelo acordo de cooperação técnica entre o IBRE e a ANS entre 2016-2019, coordenou o acordo de cooperação técnica com a ANS, entre 2016-2019, os trabalhos na área regulatória para a Abramge, e empresas de outros setores como Vale, Ambev, Transpetro, Oi, Abrapp, entre outras. Entre 2004 e 2006 foi Diretor de Estratégia Regulatória da Embratel e entre maio de 2002 a fev 2004 foi Superintendente Executivo da Anatel. Foi consultor do FUNBIO para a implantação de projetos ambientais com retorno. Trabalhou na análise econômico-financeira de Projetos na Camp Consultoria e na Projeta Consultoria Econômica. Foi Diretor Financeiro da DIVERJ.

LUIZ ROBERTO BEZERRA (Especialista de Indicadores de Desempenho Engenharia)

Mestre em Engenharia Elétrica, pela COPPE/UFRJ. Pós-Graduado pela Universidade Cândido Mendes (MBA em Gestão Empresarial) e pelo IBMEC/RJ (MBA Executivo em Finanças). Possui graduação em Engenharia Elétrica pela PUC/RJ, e ainda doutorado incompleto em Engenharia Elétrica pela PUC/RJ (créditos concluídos e aprovado no exame de qualificação). Assessor do Diretor da FGV Energia e Coordenador de Pesquisa do Setor Elétrico da FGV Energia desde fevereiro de 2014. Membro titular do Corpo de Árbitros na Câmara FGV de Conciliação e Arbitragem (desde 2018). Atuou como Membro Independente do Conselho de Administração da CHESF (de 2019 a 2022), como Coordenador de Relação Institucional da FGV Energia, como Coordenador do curso do MBA em Setor Elétrico da FGV e foi Orientador de trabalhos de conclusão de curso do MBA em Setor Elétrico da FGV.

Trabalhou por 35 anos em FURNAS Centrais Elétricas (1979 a 2013), os últimos 5 anos (2008 a 2013) como Chefe de Gabinete da Presidência, tendo atuado como membro indicado por FURNAS no Conselho de Administração da Santo Antônio Energia (2011 a 2015) e no Conselho Deliberativo da Fundação Real Grandeza, fundo de pensão dos empregados de FURNAS e da Eletronuclear (2009 a 2015).

FELIPE GONÇALVES (Coordenador Geral do Projeto)

Mestre em engenharia de produção, doutorando em sistemas computacionais pela COPPE/UFRJ. Em mais de 20 anos de experiência atuou em diferentes segmentos nas áreas de planejamento logístico, estratégico e operacional. No Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), coordenou projetos com foco em digitalização de processos técnicos e inteligência de negócios. Desde 2014, é Superintendente de Pesquisa da FGV Energia, onde coordena projetos de consultoria e P&D voltados para o aprimoramento do marco regulatório, desenhos de mercado e projeção de cenários para expansão de fontes renováveis, recursos energéticos distribuídos, abertura do mercado livre e o gás natural.

ACACIO BARRETO NETO (Coordenador de Engenharia do Projeto)

Engenheiro Eletricista, Especialista em Gestão de Ativos e Infraestrutura, Experiência em Setores Regulados. Mestrado em Engenharia de Produção – Sistemas de Gestão, UFF – Universidade Federal Fluminense / T.U. Braunschweig-Hannover (2008), Graduação em Engenharia Elétrica UCP – Universidade Católica de Petrópolis (1980).

Profissional com atuação no setor de infraestrutura, com ênfase nos setores de energia elétrica e interface com áreas reguladas como saneamento, meio ambiente e inovação. Vasta experiência em operação, manutenção, qualidade de serviços, regulação técnica e comercial, gestão de ativos e licenciamento ambiental. Especialista na elaboração, coordenação e implantação de projetos estratégicos com foco em eficiência operacional, sustentabilidade e inovação tecnológica. Atuação destacada em estudos regulatórios e programas de P&D, com aderência à lógica de ativos de redes (distribuição, transmissão e outros), sistemas de gestão e conformidade com normas internacionais, como a ISO 55000 (Gestão de Ativos). Experiência em consultoria técnico-especializada em avaliação e reestruturação de ativos de infraestrutura (inclusive em apoio a processos de privatização), sendo aplicáveis a setores de infraestrutura, diante das recentes transformações legais, regulatórias e exigências de universalização.

LEANDRO ALVES PATAH (Coordenador Executivo do Projeto)

Pós-doutor em administração pela Wharton/UPenn, doutor e mestre em engenharia de produção pela Escola Politécnica da USP, mestre em sustentabilidade pela Universidade Harvard, pós-graduado em administração pela EAESP/FGV e engenheiro mecânico pela EESC/USP. É professor do Departamento de Administração da Produção e Operações da EAESP/FGV, coordenador da linha de pesquisa em *supply chain* do Mestrado Profissional em Gestão para Competitividade da EAESP/FGV e superintendente da FGV responsável pelo FGV PMO, escritório corporativo de projetos da instituição. Também atua como gerente geral do Projeto Rio Paraopeba, que tem como objetivo a reparação dos danos relacionados ao rompimento das barragens de Brumadinho. Foi professor da Escola Politécnica da USP e da Uninove. Trabalhou na Camargo Corrêa e na Siemens com gestão de projetos e implementação de PMOs no Brasil, na Argentina e na Alemanha. É certificado como PMP pelo PMI e autor de mais de 70 artigos sobre gerenciamento de projetos.

CLARISSA BRANDÃO KOWARSKI (Coordenador Jurídico do Projeto)

Advogada formada pela Faculdade Nacional de Direito da UFRJ (2001), Mestre (2003) e Doutora (2010) em Direito Internacional e Integração Econômica pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito da UERJ, tendo desenvolvido trabalhos finais na área de direito internacional e direito regulatório, aplicáveis ao setor de petróleo e gás natural. Possui larga experiência na área de pesquisa e desenvolvimento de projetos em setores estratégicos, tais como petróleo, mineração e saúde. Participou de projetos de pesquisa financiados por órgãos e agências nacionais de fomento. Dentre eles, destaca-se o projeto de análise de impacto regulatório de normas regulamentadoras da ANS, financiado pela OPAS, o projeto “Regulação e Direito Minerário”, vinculado à Cátedra de Pesquisa em Regulação Econômica financiada pela Vale do Rio Doce e o projeto “aspectos jurídicos do descomissionamento na indústria do petróleo”, realizado em parceria com a COPPE/UFRJ e patrocinado pela PETROBRAS. Foi Pesquisadora Visitante vinculada ao PRH-ANP 33, durante 12 anos. Consultora Jurídica do CADE entre 2021/2022. É associada e membro-fundadora da ASIDE – Asociación Iberoamericana de Derecho de la Energía. Integra a ABDI - Associação Brasileira de Direito Internacional. Integrou a Comissão Especial de Licitação da ANP como representante da sociedade civil entre os anos 2018 e 2022, participando da organização de diversas licitações. Autora de livros e artigos sobre o setor de petróleo, gás natural, biocombustíveis e energias renováveis. Atualmente é pesquisadora da FGV Energia.

LUIS EDUARDO TEIXEIRA LEAL WANDERLEY (Coordenador Sênior)

Graduado em ciências contábeis pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), com pós-graduação em gestão de projetos e mestrado em administração de empresas pela Fundação Getúlio Vargas. Possui experiência no atendimento a entidades públicas e privadas na gestão e execução de trabalhos de diferentes naturezas, tais como: auditorias independentes de sociedades de capital aberto e fechado, consultorias contábeis e econômico-financeiras, perícia e assistência técnica em processos judiciais e arbitrais e serviços contábeis em geral. Atualmente, atua como consultor em projeto junto à Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA, como Verificador Independente na função de especialista sênior.

PAULA BARROS

Bacharel em Ciências Econômicas pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e mestranda em Sociedade, Desenvolvimento e Cooperação Internacional na Universidade de Brasília (UnB). Atuação em políticas públicas e cooperação internacional com ênfase em modelagem e tratamento de dados: desenho de modelos relacional e dimensional, normalização, padronização e controle de qualidade, integração de bases administrativas e construção de pipelines ETL com rastreabilidade e dicionários de dados. Experiência em desenvolvimento de sistemas e aplicações de apoio à decisão (Oracle APEX e produtos web), automação analítica e publicação reproduzível (R, Python e SQL; Power BI e RMarkdown/Quarto), desenho de APIs, versionamento e documentação técnica. Atuação junto ao governo federal, no Ministério da Justiça, agências reguladoras e instituições de pesquisa nas agendas de drogas, justiça, saneamento básico e gestão pública.

RAFAELA GARCIA

Mestre em Gestão de Empresas pela EBAPE da FGV, com MBA em Finanças Corporativas pela PUC/RJ, MBA (em curso) em Finanças de Impacto & ESG e graduada em Administração pela mesma instituição. Profissional com mais de 20 anos de experiência, com atuação nas áreas Financeira e de Qualidade. Vivência em empresas nacionais de diferentes segmentos: Banco de Investimento, Comércio e Consultoria. Experiência em projetos de avaliação de empresas (valuation), em estudos de equilíbrio econômico-financeiro, estudos setoriais e viabilidade de negócios. Trabalhou na FGV, em consultoria, de 2004 a 2021, com atuação como técnico e gerente da área de Qualidade, com o acompanhamento de projetos nos setores público e privado, nas mais diversas áreas de gestão, bem como revisão de propostas e relatórios. Em 2022, regressou à FGV como pesquisadora, alocada na FGV Energia.

RICARDO ALVES

Graduado em Engenharia Mecânica pelo Centro Universitário FEI/SP e com MBA em Gestão Empresarial pela FGV/SP. Possui sólida experiência em contratos de manutenção e montagem industrial em empresas de grande porte como Carmo Energy, Mosaic, Braskem e Petrobras. Demonstra expertise em liderança de equipes multidisciplinares, otimização de custos e implementação de melhorias contínuas. Seu histórico comprova a entrega de resultados, como a redução de custos e o aumento de produtividade, além da execução de projetos dentro do prazo e orçamento previstos.

Anexo 2 - Matriz de Responsabilidades

A Matriz de Responsabilidade, também denominada Matriz RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed), é uma ferramenta essencial para o gerenciamento eficaz de projetos, cuja finalidade é definir e formalizar as responsabilidades dos diversos atores envolvidos nas atividades e entregas do projeto. Através da atribuição clara de papéis e responsabilidades, a matriz promove a transparência, evita ambiguidades e minimiza conflitos relacionados à execução das tarefas, assegurando o alinhamento entre as partes interessadas.

A elaboração da Matriz de Responsabilidade deve ser realizada durante a fase de planejamento do projeto, considerando a estrutura organizacional, os recursos disponíveis e os objetivos específicos do escopo. O modelo RACI categoriza os envolvidos em quatro tipos distintos de responsabilidade: os responsáveis pela execução, aqueles que têm autoridade final e devem prestar contas, os consultados para fornecer informações ou suporte técnico e os que devem ser mantidos informados sobre o progresso e resultados. Tal classificação facilita o acompanhamento das atividades e a identificação de possíveis lacunas ou sobreposições de funções.

Tendo como insumos o Contrato de Concessão com seus anexos e o Termo de Referência para contratação do Verificador Independente, são indicadas as responsabilidades das partes: Governo de Sergipe, Agência Reguladora, Concessionária e Verificador Independente. As responsabilidades estão apresentadas a seguir sob o formato de uma Matriz e estruturadas de acordo com as Etapas do Trabalho.

As indicações das responsabilidades por atividade estão na **Tabela A**, da seguinte forma: vermelho indica o R (Responsável), em verde o A (Aprovador), em amarelo o C (Consultado) e o azul o I (Informado).

Tabela A18
Matriz de Responsabilidade

LEGENDA

R - Responsável
A - Aprovador
C - Consultado
I - Informado

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	GOVERNO SE	AGRESE	IGUÁ	VERIFICADOR INDEPENDENTE
Etapa I - Pré-operação				
Atividade 1 - Diagnóstico				
Mobilização da equipe	I	I	I	R
Mapeamento do papel do Verificador Independente e suas interfaces com a Agência Reguladora e com a Concessionária	I	C	I	R
Identificação das atividades requeridas para pleno funcionamento do Sistema de Mensuração de Desempenho por Indicadores de Desempenho	I	I	I	R
Proposição de atividades para colaboração na definição de Procedimento Operacional Padrão - POP	I	C	C	R
Avaliação dos prazos estabelecidos contratualmente para execução das atividades inerentes aos indicadores de desempenho	I	C	C	R
Construção de fichas dos indicadores de desempenho descritos no Anexo III	I	I	I	R
Com base no Anexo III, apresentação dos procedimentos para apuração do IDG	I	I	I	R
Análise dos sistemas em desenvolvimento e/ou em utilização pela Concessionária para a determinação dos Indicadores de Desempenho	I	C	C	R
Identificação de soluções de tecnologia, modo de coleta de dados, indicadores automatizados, interfaces com outros sistemas existentes e definição da metodologia de apuração e cálculo dos indicadores	I	I	C	R
Elaboração do P1. Diagnóstico Geral e Ferramentas de Gestão	I	A	I	R
Atividade 2 - Planejamento				
Estruturação da EAP considerando as etapas de trabalho, durações previstas e produtos finais	I	I	I	R
Elaboração do Plano de Trabalho	I	I	I	R
Mapeamento das responsabilidades e interdependências entre a AGÊNCIA REGULADORA, a CONCESSIONÁRIA e o VERIFICADOR INDEPENDENTE, conforme disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO	I	C	C	R
Proposição de Matriz de Responsabilidade do Projeto	I	C	C	R
Proposição de Plano de Comunicação do Projeto	I	C	C	R
Elaboração do Produto P2. Plano Geral de Projeto	I	A	I	R
Atividade 3 - Relatórios Finais de Pré-Operação				

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	GOVERNO SE	AGRESE	IGUÁ	VERIFICADOR INDEPENDENTE
Compilação de todas as ações realizadas durante a fase de pré-operação, compreendendo tarefas, operações, produtos, lições aprendidas e eventuais aprimoramentos das metodologias de apuração dos Indicadores de Desempenho	I	C	I	R
Preparação de um Workshop entre as equipes da FGV, AGRESE e CONCESSIONÁRIA, objetivando alinhamento de entendimentos	I	C	I	R
Elaboração do Produto P3. Relatório de Conclusão de Etapa	I	A	I	R
Realização de workshop	I	C	C	R
Etapa II - Operação				
Atividade 4 - Execução da Operação Mensal				
Manter sistemas e procedimentos estruturados e passíveis de auditoria para gestão das informações e apuração dos indicadores de desempenho	I	I	R	I
Elaboração de relatório mensal de cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO	I	I	R	I
Compilação e análise dos dados informados no relatório mensal de cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentado pela CONCESSIONÁRIA	I	I	C	R
Realização de reuniões periódicas com a AGRESE e a CONCESSIONÁRIA para apresentação dos resultados e discussão de assuntos pertinentes	I	C	I	R
Proposição de melhorias nos processos e procedimentos de aferição dos dados da CONCESSIONÁRIA, quando identificadas	I	C	C	R
Elaboração do Produto P4. Relatório de Verificação Mensal	I	A	I	R
Atividade 5 - Execução da Operação Anual				
Manter sistemas e procedimentos estruturados e passíveis de auditoria para gestão das informações e apuração dos indicadores de desempenho	I	I	R	I
Elaboração de relatório anual de cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, contendo o cálculo do IDG	I	I	R	I
Compilação e análise dos dados informados no relatório anual de cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO apresentado pela CONCESSIONÁRIA	I	I	C	R
Elaboração do P5. Relatório de Verificação Anual	I	A	I	R
Atividades Complementares				
Calcular o reajuste tarifário anual e submeter à AGRESE, considerando o IDG e o ITS	I	I	R	I

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	GOVERNO SE	AGRESE	IGUÁ	VERIFICADOR INDEPENDENTE
Analisar e validar proposta de reajuste, incluindo o IDG e o ITS considerados	I	C	C	R
Homologar e publicar índice de reajuste	I	R	I	I
Compilação das proposições formuladas voltadas à melhoria contínua do processo de aferição de desempenho	I	I	I	R

Fonte: Elaboração própria.

A aplicação sistemática da Matriz de Responsabilidade contribui para o aprimoramento da governança do projeto, promovendo a integração entre equipes multidisciplinares e partes interessadas externas. Além disso, o documento serve como base para a comunicação formal e para o gerenciamento de expectativas, permitindo ajustes proativos no fluxo de trabalho e na alocação de recursos, à medida que o projeto evolui. A matriz deve ser revisitada periodicamente para incorporar atualizações decorrentes de mudanças no escopo, recursos ou estrutura organizacional, garantindo sua eficácia contínua.

Anexo 3 - Atas de Reuniões

As atas das reuniões apresentam o conteúdo discutido oriundo das anotações das equipes. Ressalta-se que algumas estão em processo de assinatura, e, portanto, estão apresentadas aqui, neste documento com a transcrição automática gerada pelo Microsoft Teams. Na medida em que forem concluídas, farão parte dos registros dos próximos relatórios.

ATA DA REUNIÃO DE 04/07/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

ATA DA REUNIÃO – FGV, IGUÁ E AGRESE

Data: 04 de julho de 2025

Participantes:

IGUÁ

- Bruno Emanuel Pereira Muniz
- Leandro Nunes Nishiyama
- Joana Mayara Dysarz

Fundação Getúlio Vargas - FGV

- Rafaela Garcia Araújo
- Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley
- Ricardo Alves
- Márcio Lago Couto
- Paula Macedo Barros

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE

- José Wellington Leite

Pauta:

Discussão sobre a metodologia de apuração dos indicadores de desempenho que compoem o IDG.

Pontos Principais:

- A Iguá iniciará o envio dos relatórios mensais dos indicadores IQA e IQE assim que for finalizado o relatório parcial contendo as metodologias de cálculo definidas para esses indicadores, conforme cronograma acordado, mantendo a possibilidade de revisão posterior da metodologia.
- A Iguá apresentará proposta de metodologia para o indicador IQA na próxima reunião.
- A AGRESE reforçou a importância de manter registros de amostras expurgadas com justificativas técnicas.

- Foi acordado que a metodologia deve garantir segurança jurídica e regulatória para as partes.

- A próxima reunião será dedicada à discussão do indicador IQA, incluindo a questão da qualidade da água entregue pela DESO.

Assuntos Discutidos:

1. Início dos Trabalhos e Frequência das Discussões:

- O início formal dos trabalhos está previsto para o dia 11 de julho.
- As discussões sobre os temas serão realizadas semanalmente, a cada 7 dias.
- Pontos macro de discussão incluem fluxo de informação/dados, lacunas no contrato como definição de metas e mecanismos de expurgo.

2. Indicadores de Desempenho e Metodologias:

- **Priorização dos Indicadores:** ISU (Índice de Satisfação dos Usuários) e IRI (Índice de Reutilização de Efluentes) estão previstos apenas para o quinto ano, sendo abordados em posição intermediária no cronograma. IPD, ICA e ICE foram deixados por último devido à sua complexidade e exigência de maior detalhamento, especialmente quanto ao georreferenciamento e cálculo via GIS.
- **Qualidade da Água e Responsabilidade DESO:** Discussão sobre as Cláusulas 9.3.2 e 9.3.4 do contrato, que tratam da não aplicação de deduções tarifárias por desconformidades imputáveis exclusivamente à DESO e da responsabilidade da concessionária pela manutenção da qualidade da água após o ponto de entrega. Foi reforçado que inconformidades atribuíveis à DESO não devem ser consideradas no cálculo do indicador, mas devem ser evidenciadas e documentadas no controle da Iguá para rastreabilidade.

3. Metodologia de Validação e Expurgo (IQA):

- Devido à dificuldade de acesso ao ponto de macromedição definido, as amostras são coletadas no ponto mais próximo.
- A principal dificuldade apontada para a precisão dos expurgos é a falta de pontos georreferenciados.
- O caso de Itabaiana foi citado como exemplo, onde desconformidades em determinadas coletas também seriam excluídas/expurgadas por essa metodologia proposta.
- **Considerações Adicionais:** A necessidade de analisar povoados com reservatórios ou estações de cloração que reforçam a qualidade da água, pois podem ser pontos de troca de custódia e exigir um "ajuste fino" na metodologia.

4. Relatórios Mensais e Anuais para a AGRESE:

- A importância de ter o formato de apresentação de relatórios mensais e anuais, conforme previsto em contrato, para acompanhamento dos indicadores.
- Os relatórios mensais servem principalmente para acompanhamento do desenvolvimento dos trabalhos e para detectar problemas e buscar correção antes do cálculo final do IDG.

- Os relatórios anuais consolidarão todas as informações e concretizarão o cálculo do IDG.
- Foi pontuado que apenas o IQA e o IQE possuem periodicidade de entrega mensal definida em contrato, enquanto os demais indicadores são majoritariamente anuais. Foi sugerido enviar relatórios parciais para os indicadores anuais, se possível.
- A premissa é que os dados dos relatórios mensais podem ser revisitados, especialmente antes da metodologia ser completamente fechada, para permitir flexibilidade no debate.

Decisões e Próximos Passos:

- Ajustar o cronograma para incluir as entregas de relatórios parciais sobre as discussões e adiar a data do relatório final previsto inicialmente para 13-fev-2026.
- A Iguá apresentará os principais pontos para discussão e alinhamento na próxima reunião.

Próxima Reunião:

Data: 11 de julho de 2025 (sexta-feira), às 10h

Rafaela Garcia Araújo

Rafaela Garcia Araújo
Fundação Getúlio Vargas - FGV

PMB

Paula Maceu Barros
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley Ricardo Alves

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Ricardo Alves
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Marcio Lago Couto

Márcio Lago Couto
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Leandro Nunes Mshiyama

Leandro Nunes Mshiyama
IGUÁ

Joana Mayara Dysarz

Joana Mayara Dysarz
IGUÁ

Bruno Emanuel Muniz

Bruno Emanuel Muniz
IGUÁ

Jose Wellington Leite

José Wellington Leite
Agência Reguladora de Serviços Públicos
do Estado de Sergipe - AGRESE



Indicadores de Desempenho – Apresentação ao Verificação Independente

Cronograma, Definições e Fluxo de
Apuração

Objetivo da Apresentação

- Cronograma de Trabalho
- Metodologia do Cálculo do Indicador



Cronograma de Trabalho

Indicadores de Desempenho



Cronograma de Trabalho

Bloco dos Relatórios das metodologias	Bloco de Tarefas	jul/25				ago/25				set/25				out/25				nov/25				dez/25				jan/26				fev/26					
	Descrição	05/jul	11/jul	18/jul	25/jul	01/ago	08/ago	15/ago	22/ago	29/ago	05/set	12/set	19/set	26/set	03/out	10/out	17/out	24/out	31/out	07/nov	14/nov	21/nov	28/nov	05/dez	12/dez	19/dez	26/dez	02/jan	09/jan	16/jan	23/jan	30/jan	06/fev	13/fev	20/fev
1	IQA																																		
	IQE																																		
2	IDA																																		
	RDR																																		
3	IRD																																		
	ISU																																		
	IRE																																		
4	IPD																																		
	ICA																																		
	ICE																																		
	IDG (Municipal e Blocos)																																		
	PRAZOS (Relatórios Mensais, Anuais e Reajuste)																																		
5	ENTREGAS CONSOLIDADAS										RP¹		RP²		RP³									RL				RF		MP					RF

Nas reuniões de cada indicador haverá um **combo dos principais itens** a serem discutidos:

- a. Metodologia do cálculo do indicador;
- b. Fluxo de informações e fontes de dados;
- c. Lacunas do contrato;
- d. Mecanismos de expurgo;
- e. Formato de apresentação dos dados;

O cronograma foi elaborado considerando reuniões semanais as sextas-feiras.

	Previsão para cada bloco de tarefas do grupo de trabalho (FGV, AGRESE e IGUÁ).
RP ⁿ	Relatório parcial elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias (onde 'n' refere-se ao número da coluna "Bloco dos Relatórios das Metodologias").
RL	Relatório elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias.
RF	Relatório elaborado pelo Verificador Independente, da consolidação final das discussões e contribuições sobre as metodologias.
MP	Manifestação das partes (AGRESE + FGV + IGUÁ) sobre os apontamentos nos Relatórios da Iguá e do Verificador Independente.
RF	Relatório Final elaborado pela AGRESE contendo as decisões finais e aprovando as metodologias.



Definição dos Indicadores

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Responsabilidades Contratuais

Contrato de Interdependência



Cláusula 9.3

A **DESO** é **responsável** por **fornecer água em conformidade** com os padrões de potabilidade nos Pontos de Entrega.

Cláusula 9.3.2

A Concessionária não sofrerá **deduções nas tarifas por desconformidades** imputáveis exclusivamente à **DESO**.

Cláusula 9.3.4

A partir do Ponto de Entrega, a **manutenção da qualidade** da água passa a ser responsabilidade da Concessionária.

Anexo III



Indicadores de Desempenho

item 2.2¹ do Anexo III do Contrato de Concessão estabelece que o não atendimento de uma **meta de qualidade de água** por conta de fornecimento de água tratada pela **DESO**, **não** será considerada no cálculo dos **indicadores de desempenho**.

¹Ressalta-se que qualquer desconformidade das metas que seja decorrente de fatos não imputáveis à CONCESSIONÁRIA como, por exemplo, o não atendimento de uma meta de qualidade da água entregue aos USUÁRIOS por conta de uma desconformidade de fornecimento na água tratada da DESO, dentre outras hipóteses de riscos não assumidos pela CONCESSIONÁRIA, tratados na Cláusula 33.4 do CONTRATO, não será considerada no cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

Metodologia do IQA

Fórmula de Cálculo

IQA

Fórmula de Cálculo

$$\text{IQA} = (\text{QD007} / \text{QD006}) \times 100$$



QD007

Amostras Conformes



Desinfetante Residual



Turbidez



Cor Aparente



pH

QD006

Amostras Coletadas



Desinfetante Residual



Turbidez



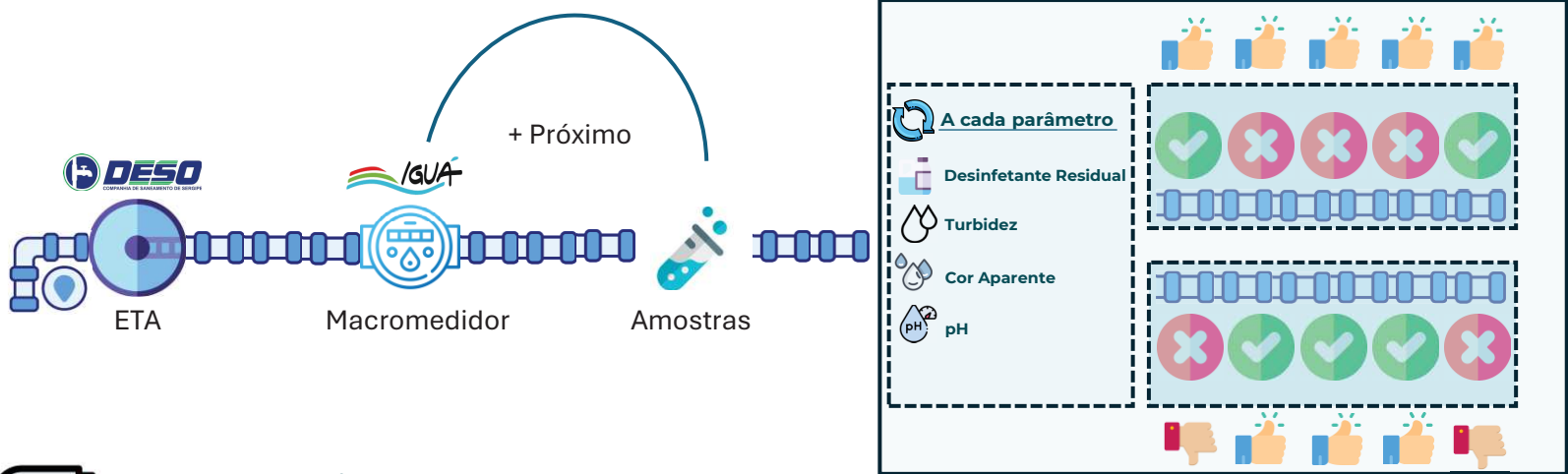
Cor aparente



pH

Metodologia de Validação e Expurgo

Anexo III – Contrato de Concessão



Legenda:

- Resultado Válido
- Resultado Inválido (Expurgo)

Pontos de Atenção

- Pontos de Macromedição**
- Existe um trabalho para definição dos pontos de macromedição e posterior instalação, com previsão de conclusão em **Out/25**.
- Acesso aos Pontos de Coleta**
- A Iguá tem recebido negativas ao tentar acessar pontos de entrega da DESO para realização de coleta. A DESO tem solicitado envio de ofício com antecedência de 3 dias ao dia da visita.
- Monitoramento à Distância**
- Está em andamento uma RFP para aquisição de sensores multiparamétricos de qualidade de água, com leitura instantânea, cuja instalação inicial está prevista para 10 pontos estratégicos que cobrem cerca de 80% da distribuição na área de concessão.



Metodologia:

1. Coleta de Amostras

• As mostras são coletadas ao longo da rede de distribuição e ETA, sob responsabilidade da Iguá. A quantidade de coletas e de pontos de amostragem segue o estabelecido na Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021.

2. Verificação da Amostra no Ponto de Entrega

• A amostra **mais próxima** ao ponto de entrega é analisada, até que a medição esteja regularizada diretamente no ponto de entrega.

3. Resultado da Análise

- **Dentro do padrão:** todas os demais resultados seguem para o cálculo do indicador.
- **Fora do padrão:** são expurgadas os resultados **desconformes** localizados na sequência da mesma rede de distribuição, **referentes ao mesmo dia e parâmetro**.
- Os resultados **conformes posteriores** são mantidos, por evidenciarem a reversão da não conformidade por mérito da Concessionária.

4. Cálculo dos Indicadores

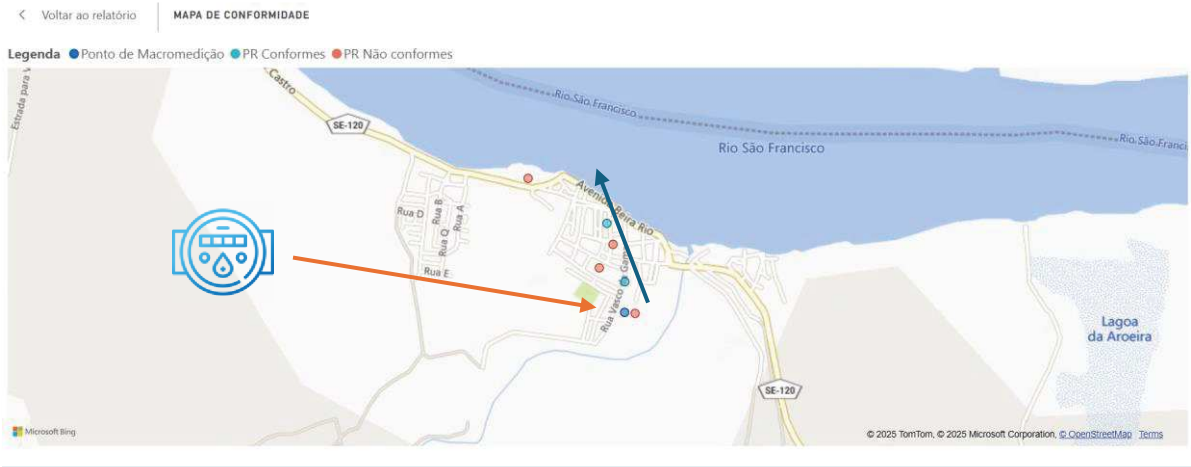


Metodologia de Validação e Expurgo

Aplicação GIS



Ilha das Flores:



Desafio no Georreferenciamento dos Pontos de Coleta

- A operação teve início em **1º de maio de 2025**.
- **Não houve repasse prévio** dos pontos georreferenciados pela **DESO** ou pelo **Poder Concedente**.
- A Concessionária iniciou o **mapeamento autônomo** dos pontos desde o início da operação, ainda restando 1.700 pontos a serem georreferenciados.
- O objetivo é garantir:
 - **Rastreabilidade** das coletas permitindo **correlação entre qualidade da água e localização geográfica**.
 - **Integridade dos dados** garantindo que os **indicadores de desempenho** reflitam a realidade operacional.
 - **Efetividade na Gestão da Qualidade da Água** facilitando o **planejamento de melhorias operacionais** com base em evidências.



Itabaiana:





Gerência Regulatória

Bruno Emanuel Pereira Muniz

79 99646-6245

Bruno.Emanuel@igua.com.br

igua.com.br

ATA DA REUNIÃO DE 11/07/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

ATA DA REUNIÃO – FGV, IGUÁ E AGRESE

Data: 11 de julho de 2025

Participantes:

IGUÁ

- Bruno Emanuel Pereira Muniz
- Leandro Nunes Nishiyama
- Joana Mayara Dysarz

Fundação Getúlio Vargas - FGV

- Rafaela Garcia Araújo
- Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley
- Márcio Lago Couto
- Paula Macedo Barros

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE

- José Wellington Corrêa Leite

Pauta:

Discussão sobre a metodologia de apuração do indicador do Índice de Qualidade da Água (IQA) e estruturação dos relatórios.

Pontos Principais:

- Foi ajustado o cronograma de entregas, incluindo a criação de três relatórios parciais pela Iguá antes do relatório final, e a data do relatório final da AGRESE foi alterada para 27 de fevereiro de 2026.
- A metodologia de cálculo do Índice de Qualidade da Água (IQA) foi devidamente detalhada e contou com o consenso dos participantes, sendo considerada uma abordagem justa e alinhada às disposições previstas no Contrato de Concessão. Definiu-se que, caso a amostra inicial coletada no ponto de entrega da DESO apresente não conformidade quanto à qualidade da água, tanto essa amostra quanto as subsequentes, coletadas após o ponto de entrega e que também permaneçam em desconformidade, serão desconsideradas (expurgadas) do cálculo do indicador. Por outro lado, as amostras que, ao longo da rede, apresentarem retorno à conformidade serão consideradas válidas e computadas para a

apuração do IQA, de modo a refletir o esforço da concessionária na recuperação das condições de potabilidade.

- Foi apresentada a proposta de georreferenciamento dos pontos de coleta e macromedição para garantir a rastreabilidade e integridade dos dados.
- Sugeriu-se a estruturação dos relatórios de dados brutos e consolidados, baseada em experiências da Iguá no Rio de Janeiro e nos modelos da DESO.
- A IGUÁ se comprometeu a avaliar as sugestões de formatação de relatórios e retornar com uma proposta de modelo na próxima reunião.
- Ficou definida a realização de reuniões semanais às sextas-feiras para acompanhamento contínuo dos trabalhos.

Assuntos Discutidos:

1. Cronograma e Relatórios Parciais:

- Inclusão de três relatórios parciais (RP1, RP2, RP3) antes do relatório final da IGUÁ.
- Ajuste da data do relatório final da AGRESE para 27/02/2026.

2. Inclusão do ITS:

- A FGV destacou a importância de se discutir a estrutura de cálculo e extração de dados do indicador ITS (Tarifa Social), sugerindo que o tema seja tratado em fórum específico em momento oportuno.

3. Metodologia do IQA:

- Foi apresentada a fórmula do IQA conforme o Anexo 3 do contrato.
- Discutiu-se a metodologia de expurgo de amostras não conformes cuja responsabilidade seja atribuída à qualidade da água no ponto de entrega da DESO.
- Foi detalhado que, em casos de desconformidade identificada na amostra inicial coletada próxima ao ponto de entrega da DESO, os resultados subsequentes que permanecerem não conformes serão desconsiderados. Contudo, as amostras que demonstrarem retorno à conformidade no decorrer da rede de distribuição, atendida pela ETA da amostra inicial, serão devidamente computadas no indicador IQA, refletindo o mérito da concessionária na recuperação da potabilidade.
- A coleta de amostras e pontos de amostragem seguem as diretrizes da Portaria GM/MS Nº 888 do Ministério da Saúde.
- O IQA será calculado utilizando apenas resultados válidos, ou seja, aqueles que não foram impactados por desconformidades sob encargo da DESO.

4. Georreferenciamento e Rastreabilidade:

- A Iguá está mapeando pontos de coleta e macromedição. A FGV sugeriu a identificação de dependência entre pontos (ex: ponto 50 depende do ponto 48) para facilitar a validação cruzada dos dados. A AGRESE destacou que essa estrutura permitirá maior eficácia nas ações de fiscalização.

5. Estrutura dos Relatórios:

- José Wellington (AGRESE) apresentou exemplos de relatórios mensais da DESO, que são segregados por município e região, com dados diários e um resumo final de conformidade.
- Foi sugerido que a Iguá forneça os dados brutos, além dos relatórios consolidados (modelo similar ao da Iguá Rio, com duas planilhas), para facilitar a verificação pela AGRESE.

6. Dificuldade de Acesso aos Dados da DESO:

- A Iguá relatou negativas da DESO quanto à realização de coletas nos pontos de entrega e ao acesso a dados laboratoriais. A AGRESE recomendou que a Iguá oficie a agência para formalizar a situação.

7. Projeto de Monitoramento em Tempo Real:

- Foi informado que está em andamento uma RFP para contratação de sensores multiparamétricos para medição da qualidade da água. A instalação está prevista para 10 pontos estratégicos que abrangem 80% da rede de distribuição da área de concessão.

8. Normalização para o IDG

Foi mencionado que os indicadores diários como o IQA deverão ser normalizados conforme fórmula contratual para fins de apuração do IDG.

9. Reuniões Futuras:

- Acordado que as reuniões serão semanais, às sextas-feiras.
- Próxima reunião manterá foco no IQA, com retorno sobre modelo de relatório.

Próxima Reunião:

Data: 18 de julho de 2025 (sexta-feira), às 10h



Rafaela Garcia Araújo
Fundação Getúlio Vargas - FGV



Paula Macedo Barros
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Jose Wellington Leite

José Wellington Leite
Agência Reguladora de Serviços Públicos
do Estado de Sergipe - AGRESE

Marcio Lago Couto

Márcio Lago Couto
Fundação Getúlio Vargas - FGV

Leandro Nunes Nishiyama

Leandro Nunes Nishiyama
IGUÁ

Joana Mayara Dysarz

Joana Mayara Dysarz
IGUÁ

Bruno Emanuel Muniz

Bruno Emanuel Pereira Muniz
IGUÁ



Indicadores de Desempenho – Definição das Metodologias Contratuais

Temas Estratégicos

Objetivo da Apresentação

- Cronograma de Trabalho Atualizado
- Metodologia do Cálculo do Indicador
- Fluxo de Informações e Fontes de Dados
 - Lacunas do Contrato
- Formato de Apresentação dos Dados



Cronograma de Trabalho

Indicadores de Desempenho



Cronograma de Trabalho

Bloco dos Relatórios das metodologias	Bloco de Tarefas	jul/25				ago/25				set/25				out/25				nov/25				dez/25				jan/26				fev/26					
	Descrição	05/jul	11/jul	18/jul	25/jul	01/ago	08/ago	15/ago	22/ago	29/ago	05/set	12/set	19/set	26/set	03/out	10/out	17/out	24/out	31/out	07/nov	14/nov	21/nov	28/nov	05/dez	12/dez	19/dez	26/dez	02/jan	09/jan	16/jan	23/jan	30/jan	06/fev	13/fev	20/fev
1	IQA																																		
	IQE																																		
2	IDA																																		
	RDR																																		
3	IRD																																		
	ISU																																		
	IRE																																		
4	IPD																																		
	ICA																																		
	ICE																																		
	IDG (Municipal e Blocos)																																		
	PRAZOS (Relatórios Mensais, Anuais e Reajuste)																																		
5	ENTREGAS CONSOLIDADAS										RP ¹		RP ²		RP ³									RL				RF		MP				RF	

Nas reuniões de cada indicador haverá um **combo dos principais itens** a serem discutidos:

- a. Metodologia do cálculo do indicador;
- b. Fluxo de informações e fontes de dados;
- c. Lacunas do contrato;
- d. Mecanismos de expurgo;
- e. Formato de apresentação dos dados;

O cronograma foi elaborado considerando reuniões semanais as sextas-feiras.

	Previsão para cada bloco de tarefas do grupo de trabalho (FGV, AGRESE e IGUÁ).
RP ⁿ	Relatório parcial elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias (onde 'n' refere-se ao número da coluna "Bloco dos Relatórios das Metodologias").
RL	Relatório elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias.
RF	Relatório elaborado pelo Verificador Independente, da consolidação final das discussões e contribuições sobre as metodologias.
MP	Manifestação das partes (AGRESE + FGV + IGUÁ) sobre os apontamentos nos Relatórios da Iguá e do Verificador Independente.
RF	Relatório Final elaborado pela AGRESE contendo as decisões finais e aprovando as metodologias.



Metodologia do Cálculo

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Metodologia do IQA

Fórmula de Cálculo – Anexo III do Contrato de Concessão

IQA

Fórmula de Cálculo

$$IQA = (QD007 / QD006) \times 100$$



QD007

Amostras Conformes



Desinfetante Residual



Turbidez



Cor Aparente



pH

QD006

Amostras Coletadas



Desinfetante Residual



Turbidez



Cor aparente



pH



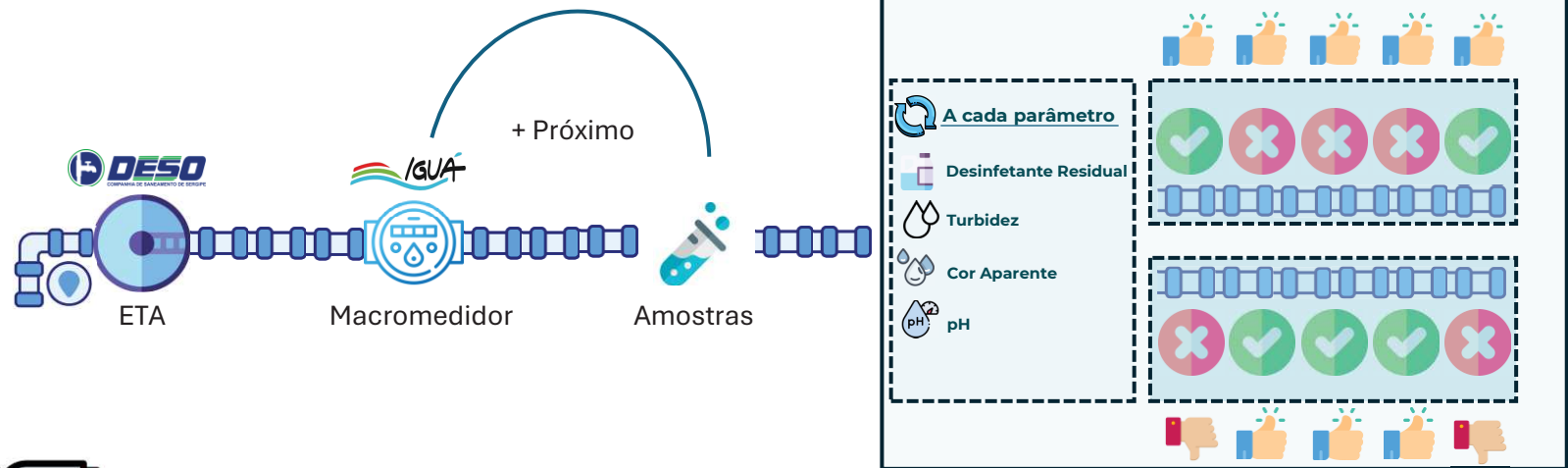
Lacunas do Contrato

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Metodologia de Validação e Expurgo

Anexo III – Contrato de Concessão



Legenda:

- Resultado Válido
- Resultado Inválido (Expurgo)

Pontos de Atenção

Pontos de Macromedição

- Existe um trabalho para definição dos pontos de macromedição e posterior instalação, com previsão de conclusão em **Out/25**.

Acesso aos Pontos de Coleta

- A Iguá tem recebido negativas ao tentar acessar pontos de entrega da DESO para realização de coleta. A DESO tem solicitado envio de ofício com antecedência de 3 dias ao dia da visita.

Monitoramento à Distância

- Está em andamento um termo de referência para aquisição de sensores multiparamétricos de qualidade de água, com leitura instantânea, cuja instalação inicial está prevista para 10 pontos estratégicos que cobrem cerca de 80% da distribuição na área de concessão.



Metodologia:

1. Coleta de Amostras

- As mostras são coletadas ao longo da rede de distribuição e ETA, sob responsabilidade da Iguá. A quantidade de coletas e de pontos de amostragem segue o estabelecido na Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021.

2. Verificação da Amostra no Ponto de Entrega

- A amostra **mais próxima** ao ponto de entrega é analisada, até que a medição esteja regularizada diretamente no ponto de entrega.

3. Resultado da Análise

- **Dentro do padrão:** todas os demais resultados seguem para o cálculo do indicador.
- **Fora do padrão:** são expurgados os resultados **desconformes** localizados na sequência da mesma rede de distribuição, **referentes ao mesmo dia e parâmetro**.
- Os resultados **conformes posteriores** são mantidos, por evidenciarem a reversão da não conformidade por mérito da Concessionária.

4. Cálculo dos Indicadores

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

ctados por desconformidades sob encargo da DESO.



Metodologia de Validação e Expurgo

Aplicação GIS



Ilha das Flores:



Desafio no Georreferenciamento dos Pontos de Coleta

- A operação teve início em **1º de maio de 2025**.
- **Não houve repasse prévio** dos pontos georreferenciados pela **DESO** ou pelo **Poder Concedente**.
- A Concessionária iniciou o **mapeamento autônomo** dos pontos desde o início da operação, ainda restando 1.700 pontos a serem georreferenciados.
- O objetivo é garantir:
 - **Rastreabilidade** das coletas permitindo **correlação entre qualidade da água e localização geográfica**.
 - **Integridade dos dados** garantindo que os **indicadores de desempenho** reflitam a realidade operacional.
 - **Efetividade na Gestão da Qualidade da Água** facilitando o **planejamento de melhorias operacionais** com base em evidências.



Itabaiana:





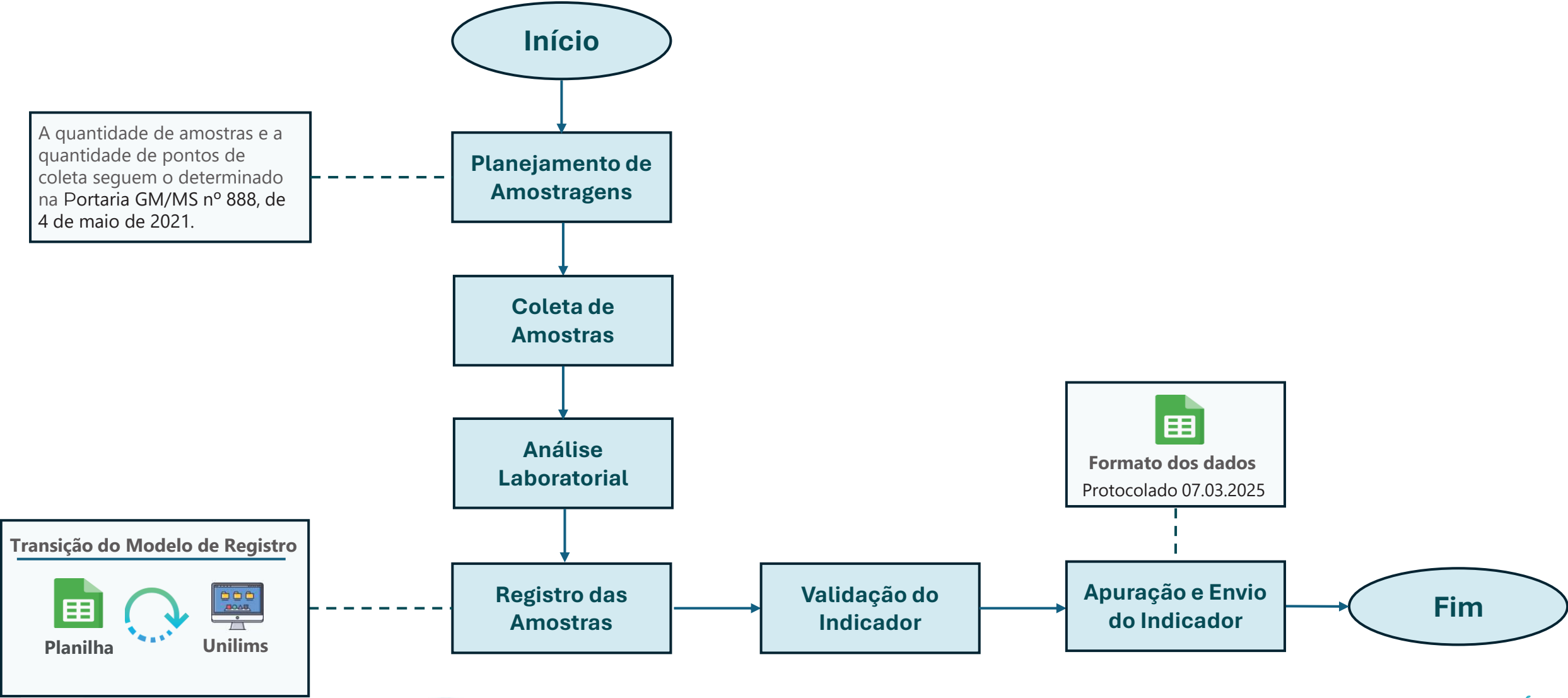
Fluxo de Apuração

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Fluxo de Apuração dos Indicadores

IQA





Formato dos Dados

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Formato de Apresentação dos Dados

IQA



O modelo de relatório abaixo foi o protocolado junto à **AGRESE** para o IQA – Índice de Qualidade da Água. Os dados serão apresentados por município, com base em amostragens diárias.

O relatório apresenta, por município:

- A quantidade de amostras dentro do padrão e o total de coletas realizadas;
- O cálculo do IQA (% de conformidade);
- **Parâmetros analisados:** cloro residual, turbidez, cor aparente e pH



INDICADORES DE DESEMPENHO DE SERGIPE

RELATÓRIO MENSAL

INDICADOR: ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA - IQA

GRUPO: DESEMPENHO OPERACIONAL DE ÁGUA E ESGOTO

AVALIAÇÃO POR: MUNICÍPIOS

PERÍODO DE AFERIAÇÃO: DIÁRIA

FIM DO PRAZO DE CARÊNCIA: 2º ANO

FÓRMULA: 100* QD007/QD006

ID	Municípios	Ano da Aferição	Mês da Aferição	Dia da Aferição	Quantidade de amostras de água dentro do padrão					Total de amostras de água realizadas					Índice de Qualidade da Água	Observações
					QD007					QD006						
					Cloro Resid.	Turbid.	Cor Apar.	pH	TOTAL	Cloro Resid.	Turbid.	Cor Apar.	pH	TOTAL		
1	Povoados - Bloco 5	1	5	1	5	6	6	6	23	6	6	6	6	24	96%	Iguá Sergipe resp. pela Distribuição
2	Amparo de São Francisco	1	5	1												Nota¹
3	Aquidabã	1	5	1												Nota¹
4	Aracaju	1	5	1												Nota¹
5	Araújo	1	5	1	4	6	6	6	22	6	6	6	6	24	92%	Iguá Sergipe resp. pela Distribuição
6	Areia Branca	1	5	1												Nota¹
7	Barra dos Coqueiros	1	5	1												Nota¹
8	Boquim	1	5	1	8	8	8	8	32	8	8	8	8	32	100%	Iguá Sergipe resp. pela Distribuição

Nota¹: Em determinados dias não foram realizadas coletas de amostras, uma vez que a Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, estabelece um número mínimo de amostras a ser cumprido mensalmente, não havendo obrigatoriedade de coletas diárias em Sistema de Distribuição.

Nota²: O IQA e IQE serão calculados a partir da média dos valores mensurados em cada trimestre ao longo dos doze meses.

Nota¹: Em determinados dias não foram realizadas coletas de amostras, uma vez que a Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, estabelece um número mínimo de amostras a ser cumprido mensalmente, não havendo obrigatoriedade de coletas diárias em Sistema de Distribuição.

Nota²: O IQA e IQE serão calculados a partir da média dos valores mensurados em cada trimestre ao longo dos doze meses.



Gerência Regulatória

Bruno Emanuel Pereira Muniz

79 99646-6245

Bruno.Emanuel@igua.com.br

igua.com.br

ATA DA REUNIÃO DE 18/07/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

ATA DA REUNIÃO – FGV, IGUÁ E AGRESE

Data: 18 de julho de 2025

Participantes:

IGUÁ

- Bruno Emanuel Pereira Muniz
- Leandro Nunes Nishiyama
- Joana Mayara Dysarz
- Ricardo Mayworm da Silva

Fundação Getúlio Vargas - FGV

- Rafaela Garcia Araújo
- Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley
- Márcio Lago Couto
- Paula Macedo Barros
- Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE

- José Wellington Corrêa Leite

Pauta:

Discussão sobre a proposta de modelo de planilha para apuração do Índice de Qualidade da Água (IQA), metodologia de expurgo de amostras e estruturação dos dados.

Pontos Principais:

- Foi reapresentado o modelo de planilha contendo a proposta de estruturação para o cálculo do IQA, com base em dados fictícios, incluindo os parâmetros contratuais (cloro residual livre, turbidez, cor aparente e pH), bem como a aplicação de regras de validação e expurgo de amostras.
- Reforçou-se que a amostra coletada no ponto mais próximo à entrega da água pela DESO será a referência para validação das demais amostras na mesma linha de distribuição. Ponto de comum acordo entre todos os participantes.
- A regra de expurgo, sugerida pela Iguá, considera inválidas as amostras subsequentes caso o primeiro ponto esteja desconforme, exceto nos casos em que houver recuperação da qualidade ao longo da rede, o que será computado como mérito da concessionária.

- A FGV e a AGRESE sugeriram o aprimoramento da planilha com a inclusão de uma coluna que indique explicitamente a dependência entre pontos de coleta, a fim de garantir maior clareza e rastreabilidade no processo de validação.
- Foi destacada a importância de manter pontos de coleta fixos para fins de rastreabilidade e controle documental.
- Sugeriu-se a elaboração de um mapa com os pontos de coleta georreferenciados e a representação das dependências entre eles.
- Foi mencionada a necessidade de que a metodologia seja factível, ou seja, que sua implantação seja viável, uma vez que, serão muitos pontos de controle com diversas dependências que podem tornar o processo tão complexo a ponto de inviabilizar a sua aplicabilidade prática.
- A Iguá se comprometeu a discutir internamente os aprimoramentos propostos (como dependência entre pontos, regras para amostras múltiplas por dia, e critérios para pontos fixos e aleatórios) e retornar com uma proposta mais objetiva e factível no relatório subsequente.
- AGRESE considerou que a estrutura apresentada atende aos critérios esperados e destacou a importância de filtros por município para facilitar a análise dos dados.

Aprimoramentos Propostos:

1. **Modelo de planilha:** Inclusão de coluna de dependência entre pontos e filtros por município.
2. **Avaliação de pontos fixos vs. aleatórios:** Iguá discutirá internamente a viabilidade de fixação de pontos para rastreabilidade, mantendo a aleatoriedade necessária.
3. **Desenvolvimento de mapa georreferenciado:** Futuramente, pretende-se consolidar uma visualização da rede de distribuição com os pontos de coleta e suas relações de dependência.
4. **Regras para múltiplas coletas no mesmo dia:** Avaliar metodologia para garantir coerência na análise quando houver variações na qualidade da água ao longo do dia.

Próxima etapa:

Discussão da metodologia do Índice de Eficiência e Melhoria do Tratamento do Esgoto (IQE).

Próxima Reunião:

Data: 25 de julho de 2025 (sexta-feira), às 10h

Pauta: Início das discussões sobre o IQE



Indicadores de Desempenho – Definição das Metodologias Contratuais

Temas Estratégicos

Objetivo da Apresentação

- Cronograma de Trabalho Atualizado
- Metodologia do Cálculo do Indicador
- Fluxo de Informações e Fontes de Dados
 - Lacunas do Contrato
- Formato de Apresentação dos Dados



Cronograma de Trabalho

Indicadores de Desempenho



Cronograma de Trabalho

Bloco dos Relatórios das metodologias	Bloco de Tarefas	jul/25				ago/25				set/25				out/25				nov/25				dez/25				jan/26				fev/26					
	Descrição	05/jul	11/jul	18/jul	25/jul	01/ago	08/ago	15/ago	22/ago	29/ago	05/set	12/set	19/set	26/set	03/out	10/out	17/out	24/out	31/out	07/nov	14/nov	21/nov	28/nov	05/dez	12/dez	19/dez	26/dez	02/jan	09/jan	16/jan	23/jan	30/jan	06/fev	13/fev	20/fev
1	IQA																																		
	IQE																																		
2	IDA																																		
	RDR																																		
3	IRD																																		
	ISU																																		
	IRE																																		
4	IPD																																		
	ICA																																		
	ICE																																		
	IDG (Municipal e Blocos)																																		
	PRAZOS (Relatórios Mensais, Anuais e Reajuste)																																		
5	ENTREGAS CONSOLIDADAS										RP¹		RP²		RP³									RL				RF		MP					RF

Nas reuniões de cada indicador haverá um **combo dos principais itens** a serem discutidos:

- a. Metodologia do cálculo do indicador;
- b. Fluxo de informações e fontes de dados;
- c. Lacunas do contrato;
- d. Mecanismos de expurgo;
- e. Formato de apresentação dos dados;

O cronograma foi elaborado considerando reuniões semanais as sextas-feiras.

	Previsão para cada bloco de tarefas do grupo de trabalho (FGV, AGRESE e IGUÁ).
RP ⁿ	Relatório parcial elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias (onde 'n' refere-se ao número da coluna "Bloco dos Relatórios das Metodologias").
RL	Relatório elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias.
RF	Relatório elaborado pelo Verificador Independente, da consolidação final das discussões e contribuições sobre as metodologias.
MP	Manifestação das partes (AGRESE + FGV + IGUÁ) sobre os apontamentos nos Relatórios da Iguá e do Verificador Independente.
RF	Relatório Final elaborado pela AGRESE contendo as decisões finais e aprovando as metodologias.



Metodologia do Cálculo

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Metodologia do IQA

Fórmula de Cálculo – Anexo III do Contrato de Concessão

IQA

Fórmula de Cálculo

$$IQA = (QD007 / QD006) \times 100$$



QD007

Amostras Conformes



Desinfetante Residual



Turbidez



Cor Aparente



pH

QD006

Amostras Coletadas



Desinfetante Residual



Turbidez



Cor aparente



pH



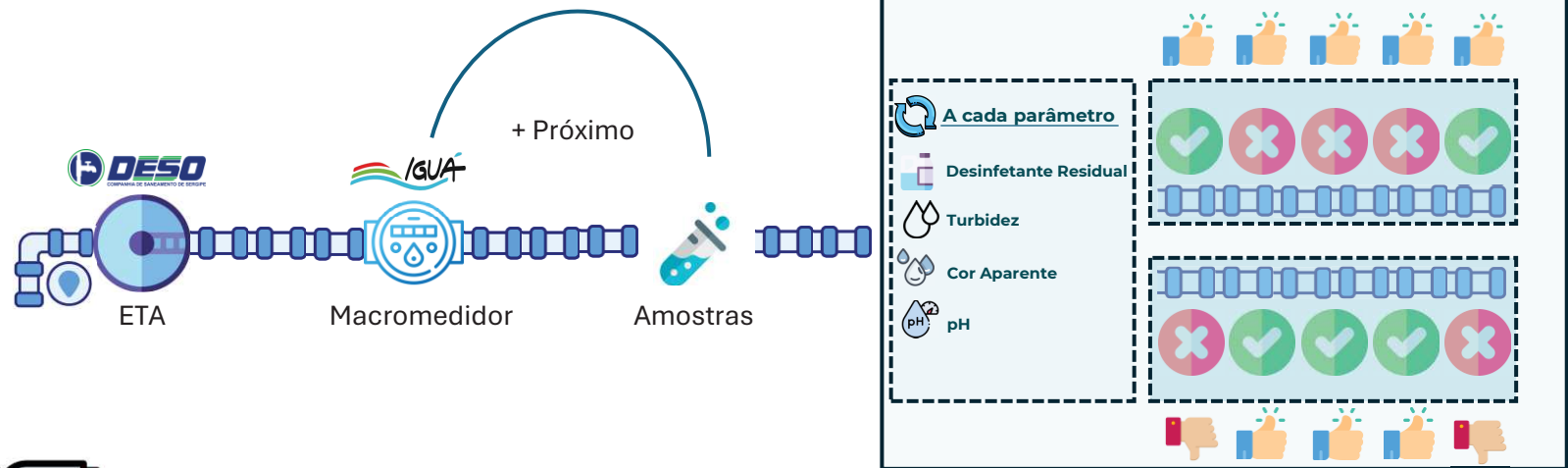
Lacunas do Contrato

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Metodologia de Validação e Expurgo

Anexo III – Contrato de Concessão



Legenda:

- Resultado Válido
- Resultado Inválido (Expurgo)

Pontos de Atenção

Pontos de Macromedição

- Existe um trabalho para definição dos pontos de macromedição e posterior instalação, com previsão de conclusão em **Out/25**.

Acesso aos Pontos de Coleta

- A Iguá tem recebido negativas ao tentar acessar pontos de entrega da DESO para realização de coleta. A DESO tem solicitado envio de ofício com antecedência de 3 dias ao dia da visita.

Monitoramento à Distância

- Está em andamento um termo de referência para aquisição de sensores multiparamétricos de qualidade de água, com leitura instantânea, cuja instalação inicial está prevista para 10 pontos estratégicos que cobrem cerca de 80% da distribuição na área de concessão.



Metodologia:

1. Coleta de Amostras

- As mostras são coletadas ao longo da rede de distribuição e ETA, sob responsabilidade da Iguá. A quantidade de coletas e de pontos de amostragem segue o estabelecido na Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021.

2. Verificação da Amostra no Ponto de Entrega

- A amostra **mais próxima** ao ponto de entrega é analisada, até que a medição esteja regularizada diretamente no ponto de entrega.

3. Resultado da Análise

- **Dentro do padrão:** todos os demais resultados seguem para o cálculo do indicador.
- **Fora do padrão:** são expurgados os resultados **desconformes** localizados na sequência da mesma rede de distribuição, referentes ao mesmo dia e parâmetro.
- Os resultados **conformes posteriores** são mantidos, por evidenciarem a reversão da não conformidade por mérito da Concessionária.

4. Cálculo dos Indicadores

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

ctados por desconformidades sob encargo da DESO.

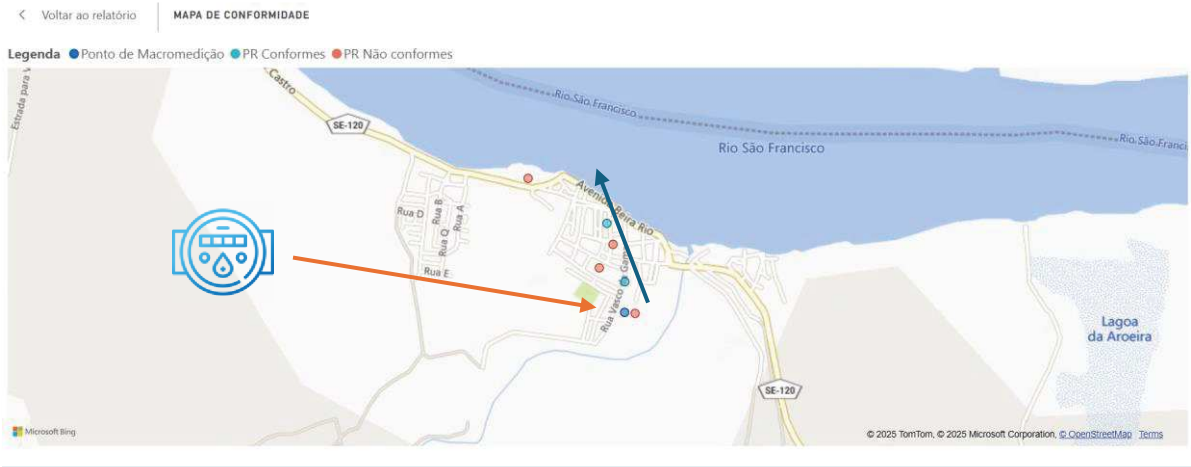


Metodologia de Validação e Expurgo

Aplicação GIS



Ilha das Flores:



Desafio no Georreferenciamento dos Pontos de Coleta

- A operação teve início em **1º de maio de 2025**.
- **Não houve repasse prévio** dos pontos georreferenciados pela **DESO** ou pelo **Poder Concedente**.
- A Concessionária iniciou o **mapeamento autônomo** dos pontos desde o início da operação, ainda restando 1.700 pontos a serem georreferenciados.
- O objetivo é garantir:
 - **Rastreabilidade** das coletas permitindo **correlação entre qualidade da água e localização geográfica**.
 - **Integridade dos dados** garantindo que os **indicadores de desempenho** reflitam a realidade operacional.
 - **Efetividade na Gestão da Qualidade da Água** facilitando o **planejamento de melhorias operacionais** com base em evidências.



Itabaiana:





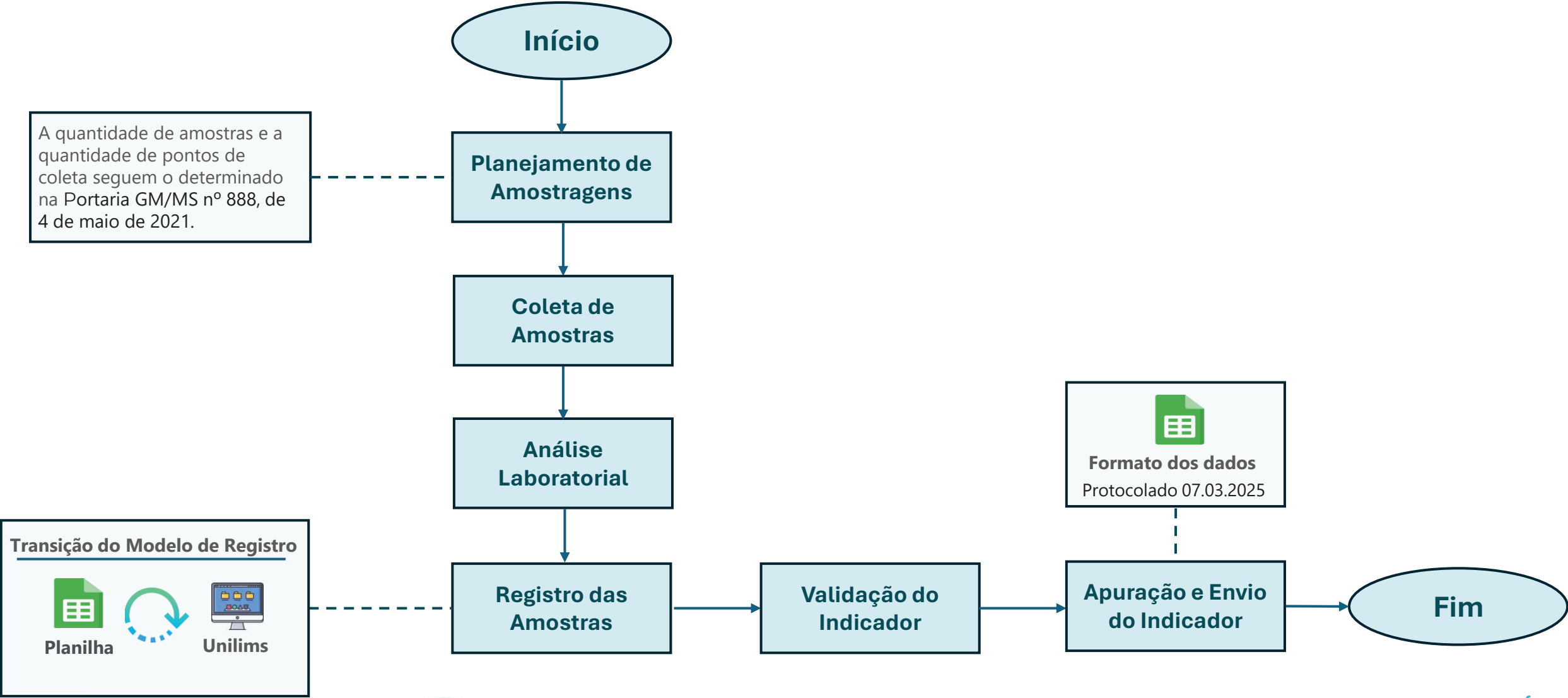
Fluxo de Apuração

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Fluxo de Apuração dos Indicadores

IQA





Formato dos Dados

IQA (Índice de Qualidade da Água)



Formato de Apresentação dos Dados

IQA



O modelo de relatório abaixo foi o protocolado junto à **AGRESE** para o IQA – Índice de Qualidade da Água. Os dados serão apresentados por município, com base em amostragens diárias.

O relatório apresenta, por município:

- A quantidade de amostras dentro do padrão e o total de coletas realizadas;
- O cálculo do IQA (% de conformidade);
- **Parâmetros analisados:** cloro residual, turbidez, cor aparente e pH



INDICADORES DE DESEMPENHO DE SERGIPE

RELATÓRIO MENSAL

INDICADOR: ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA - IQA

GRUPO: DESEMPENHO OPERACIONAL DE ÁGUA E ESGOTO

AVALIAÇÃO POR: MUNICÍPIOS

PERÍODO DE AFERIÇÃO: DIÁRIA

FIM DO PRAZO DE CARÊNCIA: 2º ANO

FÓRMULA: 100* QD007/QD006

ID	Municípios	Ano da Aferição	Mês da Aferição	Dia da Aferição	Quantidade de amostras de água dentro do padrão					Total de amostras de água realizadas					Índice de Qualidade da Água	Observações	
					QD007					QD006							
					Cloro Resid.	Turbid.	Cor Apar.	pH	TOTAL	Cloro Resid.	Turbid.	Cor Apar.	pH	TOTAL			
1	Povoados - Bloco 5	1	5	1	5	6	6	6	6	23	6	6	6	6	24	96%	Iguá Sergipe resp. pela Distribuição
2	Amparo de São Francisco	1	5	1													Nota¹
3	Aquidabã	1	5	1													Nota¹
4	Aracaju	1	5	1													Nota¹
5	Araújo	1	5	1	4	6	6	6	6	22	6	6	6	6	24	92%	Iguá Sergipe resp. pela Distribuição
6	Areia Branca	1	5	1													Nota¹
7	Barra dos Coqueiros	1	5	1													Nota¹
8	Boquim	1	5	1	8	8	8	8	8	32	8	8	8	8	32	100%	Iguá Sergipe resp. pela Distribuição

Nota¹: Em determinados dias não foram realizadas coletas de amostras, uma vez que a Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, estabelece um número mínimo de amostras a ser cumprido mensalmente, não havendo obrigatoriedade de coletas diárias em Sistema de Distribuição.

Nota²: O IQA e IQE serão calculados a partir da média dos valores mensurados em cada trimestre ao longo dos doze meses.

Nota¹: Em determinados dias não foram realizadas coletas de amostras, uma vez que a Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, estabelece um número mínimo de amostras a ser cumprido mensalmente, não havendo obrigatoriedade de coletas diárias em Sistema de Distribuição.

Nota²: O IQA e IQE serão calculados a partir da média dos valores mensurados em cada trimestre ao longo dos doze meses.



Proposta de Formato dos Dados

IQA (Índice de Qualidade da Água)





Gerência Regulatória

Bruno Emanuel Pereira Muniz

79 99646-6245

Bruno.Emanuel@igua.com.br

[igua.com.br](https://www.igua.com.br)

ATA DA REUNIÃO DE 25/07/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

ATA DA REUNIÃO – FGV, IGUÁ E AGRESE

Data: 25 de julho de 2025

Participantes:

IGUÁ

- Bruno Emanuel Pereira Muniz
- Joana Mayara Dysarz

Fundação Getúlio Vargas - FGV

- Rafaela Garcia Araújo
- Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley
- Márcio Lago Couto
- Paula Macedo Barros
- Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho
- Ricardo Alves

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe - AGRESE

- Matheus Rodrigues
- Erickson Silva

Pauta:

Discussão sobre a metodologia e fluxo de apuração do Índice de Qualidade do Esgoto (IQE), critérios para validade de amostras, regras contratuais e proposta de apresentação dos dados.

Pontos Principais:

- A reunião teve como foco a análise da metodologia proposta pela Iguá para o cálculo do IQE, destacando-se a necessidade de considerar apenas amostras oriundas de ETEs com outorga e/ou licença ambiental válida, conforme interpretação contratual.
- A Iguá apresentou o fluxo de apuração do IQE, similar ao do IQA, destacando que as análises laboratoriais são terceirizadas, com prazo médio de 15 dias para emissão de resultados.
- Debateu-se a viabilidade da exclusão de ETEs irregulares (sem licenciamento vigente) do cálculo do IQE, visando refletir melhor o desempenho real da concessionária e evitar impactos negativos na imagem institucional.

- A FGV sugeriu a criação de duas versões do IQE: uma completa (com todas as ETEs) e uma ajustada (desconsiderando ETEs sem regularização), mantendo histórico da evolução dos indicadores e possibilitando demonstrar os resultados positivos das iniciativas implementadas pela Iguá.
- A Iguá informou que atualmente 19 das 33 ETEs estão regularizadas. A FGV sugeriu que a Iguá apresente na próxima reunião um cronograma de regularização das demais unidades.
- Foi apontada divergência contratual quanto à meta do IQE: enquanto o Quadro de Metas estabelece 90% a partir do quinto ano, o Anexo 3 menciona 95%, e a Tabela de Normalização indica 98%. A FGV e a AGRESE avaliarão a necessidade de formalização da meta adotada, com possível inclusão em futuro aditivo contratual.
- Foi apresentada uma proposta de modelo de planilha para envio dos dados do IQE, contendo os resultados analíticos por ETE e um relatório consolidado por município e por bloco (no caso de povoados).
- A FGV sugeriu ajustes para transformar a planilha analítica em formato compatível com bases de dados (data frame), além de inclusão de colunas que indiquem o ID do município, o bloco e a validade da ETE (regular/irregular).
- Foi apontada a lacuna do contrato, sobre a aplicação do indicador IQE no cálculo do IDG nos anos em que as aferições de alguns indicadores serão realizadas por blocos.

Aprimoramentos Propostos:

1. Iguá avaliará apresentar o cronograma de regularização das ETEs ainda sem outorga ou licença ambiental válida, visando o acompanhamento das ETEs inválidas para o indicador IQE.
2. AGRESE e FGV avaliarão quanto à divergência das metas contratuais (90%, 95% ou 98%) aplicáveis ao IQE.
3. Iguá ajustará a planilha de dados conforme as sugestões, incluindo:
 - Estrutura em formato base de dados;
 - Identificação clara de ETEs regulares e irregulares;
 - Colunas de ID de município e bloco.

A FGV e a AGRESE avaliarão sobre a aplicação do IQE, para fins de cálculo do IDG, nos anos em que a aferição de alguns indicadores se dará por blocos:

4. Próxima Reunião:

Data: 01 de Agosto de 2025 (sexta-feira), às 10h

Pauta: Continuidade das discussões sobre o IQE – consolidação do modelo de dados, cronograma de regularização das ETEs e definição contratual de metas.



Indicadores de Desempenho – Definição das Metodologias Contratuais

Temas Estratégicos

Objetivo da Apresentação

- Cronograma de Trabalho Atualizado
- Metodologia do Cálculo do Indicador
- Fluxo de Informações e Fontes de Dados
 - Lacunas do Contrato
- Formato de Apresentação dos Dados



Cronograma de Trabalho

Indicadores de Desempenho



Cronograma de Trabalho

Bloco dos Relatórios das metodologias	Bloco de Tarefas	jul/25				ago/25				set/25				out/25				nov/25				dez/25				jan/26				fev/26					
	Descrição	05/jul	11/jul	18/jul	25/jul	01/ago	08/ago	15/ago	22/ago	29/ago	05/set	12/set	19/set	26/set	03/out	10/out	17/out	24/out	31/out	07/nov	14/nov	21/nov	28/nov	05/dez	12/dez	19/dez	26/dez	02/jan	09/jan	16/jan	23/jan	30/jan	06/fev	13/fev	20/fev
1	IQA																																		
	IQE																																		
2	IDA																																		
	RDR																																		
3	IRD																																		
	ISU																																		
	IRE																																		
4	IPD																																		
	ICA																																		
	ICE																																		
	IDG (Municipal e Blocos)																																		
	PRAZOS (Relatórios Mensais, Anuais e Reajuste)																																		
5	ENTREGAS CONSOLIDADAS										RP¹		RP²		RP³									RL				RF		MP					RF

Nas reuniões de cada indicador haverá um **combo dos principais itens** a serem discutidos:

- a. Metodologia do cálculo do indicador;
- b. Fluxo de informações e fontes de dados;
- c. Lacunas do contrato;
- d. Mecanismos de expurgo;
- e. Formato de apresentação dos dados;

O cronograma foi elaborado considerando reuniões semanais as sextas-feiras.

	Previsão para cada bloco de tarefas do grupo de trabalho (FGV, AGRESE e IGUÁ).
RP ⁿ	Relatório parcial elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias (onde 'n' refere-se ao número da coluna "Bloco dos Relatórios das Metodologias").
RL	Relatório elaborado pela Iguá, da consolidação das discussões e contribuições sobre as metodologias.
RF	Relatório elaborado pelo Verificador Independente, da consolidação final das discussões e contribuições sobre as metodologias.
MP	Manifestação das partes (AGRESE + FGV + IGUÁ) sobre os apontamentos nos Relatórios da Iguá e do Verificador Independente.
RF	Relatório Final elaborado pela AGRESE contendo as decisões finais e aprovando as metodologias.



Definição dos Indicadores

IQE (Índice de Eficiência e Melhoria do Tratamento do Esgoto)



Metodologia do IQE

Fórmula de Cálculo

IQE

Fórmula de Cálculo

$$\text{IQE} = (\text{A} / \text{B}) \times 100$$



A

Amostras Conformes



DBO5,20

B

Amostras Coletadas

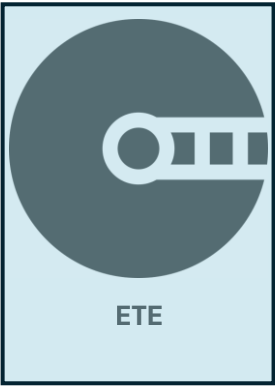


DBO5

-  1. Adota-se o parâmetro de demanda bioquímica de oxigênio de **5 dias a 20°C**.
2. As análises da concentração de **DBO5,20** deverão ser realizadas segundo os métodos do Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater da **American Public Health Association**, na saída de cada ETE.
3. Para este INDICADOR DE DESEMPENHO a meta de eficiência definida é de ao menos **95%** das amostras conformes.
4. Amostras conformes são aquelas que atendem ao valor **expresso na outorga** de cada estação de tratamento de esgoto.
- 5. Todas as estações de tratamento de esgoto** da área urbana de cada município, exceto sistemas de fossas sépticas, deverão ser incluídas no universo de amostragem.
6. Para as os povoados deverão ser consideradas **todas as ETEs**, exceto fossas sépticas, independente do município a que pertencem.
7. As análises das estações de tratamento de esgoto ainda em fase de **pré-operação deverão ser descartadas**.
8. Todas as análises deverão ser computadas para a avaliação mensal, **sendo no mínimo, uma análise em cada estação** de tratamento **por mês**.

Metodologia de Validação e Expurgo

Anexo III – Contrato de Concessão



Out./Lic. Válida



Amostras colhidas são válidas



Out./Lic. Inválida



Amostras colhidas são inválidas,
independente do Resultado



Legenda:



Resultado Válido



Resultado Inválido (Expurgo)



Expurgo de amostras

- Sem outorga/licença, **não há parâmetro legal para avaliação da amostra**



Metodologia:

1. Coleta de Amostras

- É realizada **uma amostragem mensal, no mínimo, por ETE em operação**, conforme exigido no Anexo III do Contrato de Concessão.

2. Análise Laboratorial

- As amostras são analisadas segundo os procedimentos descritos no Anexo III do contrato de concessão, com **prazo laboratorial de 15 dias para emissão dos resultados**.

3. Verificação de Conformidade

-  **Contabilizam no Indicador:** amostras coletadas em **ETES com Outorga/Licença ambiental válida**.
-  **Não contabilizam no Indicador:** Amostras coletadas em **ETES sem Outorga/Licença ambiental válida**.

4. Cálculo dos Indicadores

- Realizado **apenas com as amostras válidas**, ou seja, amostras coletadas em **ETEs com licença ambiental válida**.

Inconsistência Contratual nas Metas -

Contrato de Concessão

Quadro de Metas

Anexo III – Apêndice I – Quadro dos Indicadores de Desempenho

Tabela 6 – Metas dos Indicadores de Desempenho

Anos 1 ao 17

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
IDA	N/A	N/A	N/A	N/A	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
IQA	N/A	N/A	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
IQE	N/A	N/A	N/A	N/A	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
ISU	N/A	N/A	N/A	N/A	70%	75%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
RDR	N/A	N/A	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
IRD	N/A	N/A	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Inconsistências

Anexo III – 2.2 Meta dos Indicadores de Desempenho

• Índice de eficiência e melhoria do tratamento do esgoto - IQE

Dentre as dezenas de parâmetros de controle de qualidade de uma estação de tratamento de esgoto (ETE), adota-se o parâmetro de demanda bioquímica de oxigênio de 5 dias a 20°C.

As análises da concentração de DBO_{5,20} deverão ser realizadas segundo os métodos descritos na última edição do *Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater da American Public Health Association*, na saída de cada ETE.

Para este INDICADOR DE DESEMPENHO, a classificação do não cumprimento que será utilizada, inclusive, para a aplicação das penalidades cabíveis, será a seguinte: a meta de eficiência definida é de ao menos 95% das amostras conformes.

Anexo III – 3.1.2 Normalização

Tabela 3 - Normalização dos INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicador	Valor Ind. (X _{id})	Pior Valor Possível (X _{pp})	Valor Meta (X _{meta})	Valor Normalizado
ICA		60%	100%	
IPD		65%	25%	
IDA		0%	98%	
IQA		10%	98%	
ICE		0%	100%	
IQE		0%	98%	
ISU		0%	80% ²	
RDR		0%	100%	
IRD		0%	98%	
IRE		0%	100%	



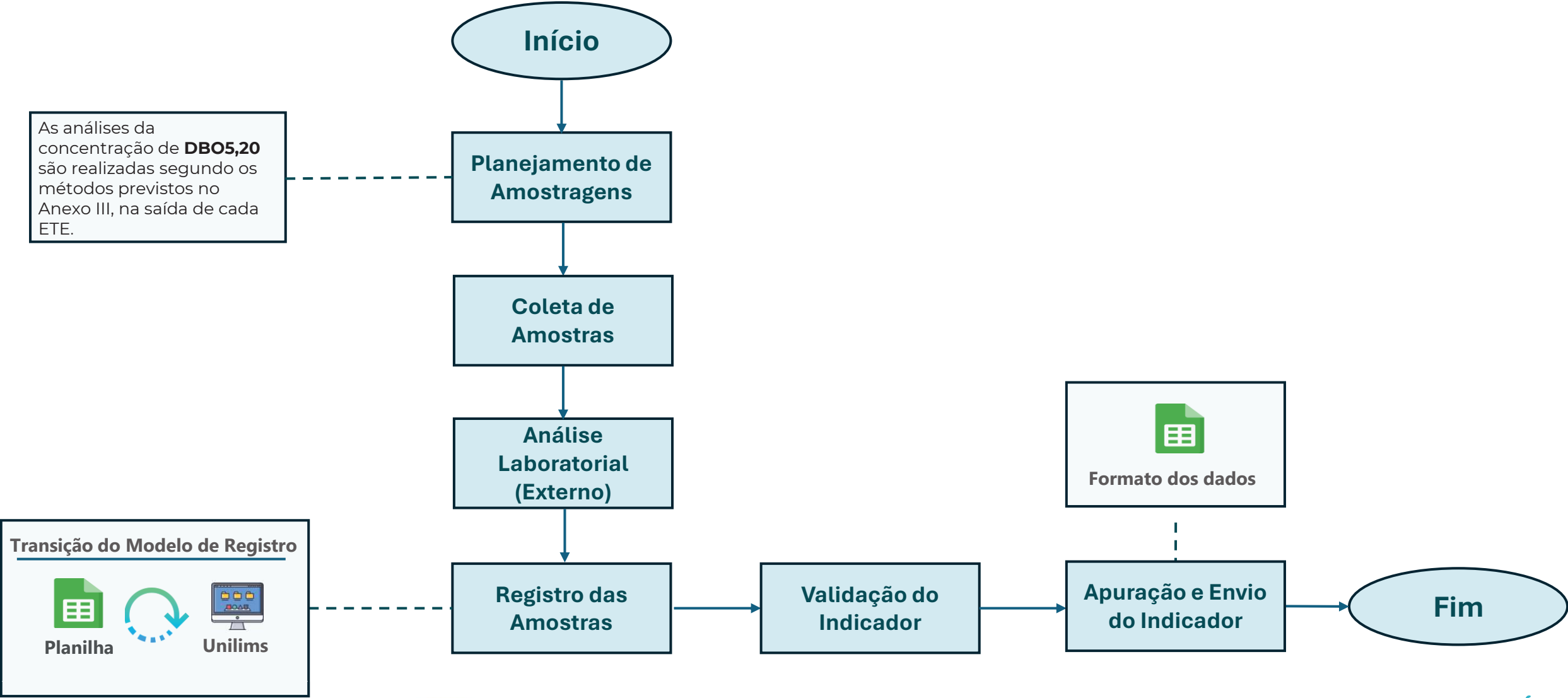
Fluxo de Apuração

IQE (Índice de Eficiência e Melhoria
do Tratamento do Esgoto)



Fluxo de Apuração dos Indicadores

IQE





Formato dos Dados

IQE (Índice de Eficiência e Melhoria do Tratamento do Esgoto)



Formato de Apresentação dos Dados

IQE



O modelo de relatório abaixo foi o protocolado junto à **AGRESE** para o IQE – Índice de Qualidade da Água. Os dados serão apresentados por município, com base em amostragens diárias.

O relatório apresenta, por município:

- A quantidade de amostras dentro do padrão e o total de coletas realizadas;
- O cálculo do IQE (% de conformidade);
- **Parâmetros analisados: Demanda Bioquímica de Oxigênio**

	A	B	D	E	F	G	H
1	Estação de Tratamento	Data	Laboratório Responsável	Resultados - DBO5 (mg/L)	Parametro - DBO5 (mg/L)	Conforme	Amostra
261	ETE Barra dos Coqueiros	13/01/2025	Eurofins	15,58	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 15580-1-2025_0
263	ETE Barra dos Coqueiros	27/01/2025	Eurofins	17,39	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 17390-1-2025_0
265	ETE Barra dos Coqueiros	13/01/2025	Eurofins	17,95	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 17950-1-2025_0
267	ETE Barra dos Coqueiros	27/01/2025	Eurofins	13,54	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 13540-1-2025_0
269	ETE Barra dos Coqueiros	13/01/2025	Eurofins	12,99	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 12990-1-2025_0
271	ETE Barra dos Coqueiros	27/01/2025	Eurofins	12,57	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 12570-1-2025_0
273	ETE Barra dos Coqueiros	13/01/2025	Eurofins	4,25	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 4250-1-2025_0
275	ETE Barra dos Coqueiros	27/01/2025	Eurofins	9,38	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 9380-1-2025_0
277	ETE Barra dos Coqueiros	03/02/2025	Eurofins	15,00	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 15000-1-2025_0
279	ETE Barra dos Coqueiros	17/02/2025	Eurofins	18,00	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 18000-1-2025_0
281	ETE Barra dos Coqueiros	12/02/2025	Eurofins	17,00	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 17000-1-2025_0
283	ETE Barra dos Coqueiros	26/02/2025	Eurofins	25,00	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 25000-1-2025_0
285	ETE Barra dos Coqueiros	12/02/2025	Eurofins	27,00	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 27000-1-2025_0
287	ETE Barra dos Coqueiros	26/02/2025	Eurofins	24,00	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 24000-1-2025_0
289	ETE Barra dos Coqueiros	03/02/2025	Eurofins	3,00	17,00	Sim	Relatório de Ensaio - CQ - 3000-1-2025_0
291	ETE Barra dos Coqueiros	26/02/2025	Eurofins	22,00	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 22000-1-2025_0
293	ETE Barra dos Coqueiros	10/03/2025	Lab. Central Esgoto	21,00	17,00	Não	Relatório de Ensaio - CQ - 21000-1-2025_0

	A	B	C	D	E	F	G	H
3	INDICADOR: ÍNDICE DE QUALIDADE DE ESGOTO - IQE							
4	GRUPO: DESEMPENHO OPERACIONAL DE ÁGUA E ESGOTO							
5	AVALIAÇÃO POR: MUNICÍPIOS							
6	PERÍODO DE AFERIÇÃO: MENSAL							
7	FIM DO PRAZO DE CARÊNCIA: 4º ANO							
8	FÓRMULA: 100*A/B							
9	ID	Municípios	Ano da Aferição	Mês da Aferição	Quantidade de amostras de DBO dentro do padrão	Total de amostras de DBO realizadas	Índice de Qualidade de Esgoto	Município ou Bloco sem cobertura de esgoto ou com ETE sem licença ambiental?
10					A	B	IQE Nota ¹	Sim ou Não
11	1	Povoados - Bloco 5	1	5	0	0		Sim
12	2	Amparo de São Francisco	1	5	0	0		Sim
13	3	Aquidabã	1	5	0	0		Sim
14	4	Aracaju	1	5	4	4	100%	Não
15	5	Araúá	1	5	0	0		Sim
16	6	Arela Branca	1	5	0	0		Sim
17	7	Barra dos Coqueiros	1	5	1	1	100%	Não
18	8	Boquim	1	5	0	0		Sim
19	9	Brejo Grande	1	5	0	0		Sim
20	10	Campo do Brito	1	5	0	0		Sim
21	11	Canhoba	1	5	0	0		Sim
22	12	Canindé de São Francisco	1	5	2	2	100%	Não
23	13	Carira	1	5	0	0		Sim
24	14	Carmópolis	1	5	0	0		Sim
25	15	Cedro de São João	1	5	0	0		Sim



Gerência Regulatória

Bruno Emanuel Pereira Muniz

79 99646-6245

Bruno.Emanuel@igua.com.br

[igua.com.br](https://www.igua.com.br)

ATA DA REUNIÃO DE 01/08/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

1 de agosto de 2025, 01:06PM

● **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 0:03

Semana passada e em sequência, eu já trago que ficou com o dever de casa aqui da igual tá e?

Inicialmente, como em todas as reuniões, apresentamos aqui o cronograma. Não houve alteração. É a última reunião.

E até que isso apresentamos OA metodologia de cálculo que não pode estar previsto no contrato. Tanto a fórmula quanto as regras previstas para a apuração desse indicador.

Em sequência, apresentamos um modelo, uma proposta para validações por.

Para o indicador do Ike EE, sendo sendo breve, É Ela leva em consideração para cada et que não, não, não contenha uma outorga, uma licença ambiental válida. Os resultados para essa et não seriam.

Considerados no cálculo do Ikea.

Dado que a gente não não teria uma referência, não um parâmetro para apurar esse indicador, né? Se tem uma referência para ele.

E baseado nesse, nessa metodologia foi é solicitada é pela FGV um.

Um detalhamento maior, né? Dessas situações, que que envolvem essas ETs que estão sem outorga ou licenciamento ambiental? E aí em sequência eu vou apresentar para vocês o Panorama que temos hoje na igual.

Inicialmente, eu vou apresentar Oo curso de trabalho e.

Inicialmente, a gente pretende realizar um diagnóstico dessas irregularidades, pra que aí a gente tenha é noção do tamanho do trabalho a ser realizado. É, posteriormente, inclusive, dado a previsão contratual.

Temos a missão de estabelecer termo de cooperação técnica entre AAD entre a igual AADME semac para viabilizar o fluxo de de regularidade dessas autorgas e licenças ambientais.

E, por fim, elaborar os planos de ações integrados de regularização.

Em linha com o plano do diretor.

O dar início a análise do diagnóstico.

E exclusivamente aqui Panorama das ETs hoje é, temos 33 ETs. Sobre sobre é operação da igua? Tendo 58% delas em situação regular e 42%.

Em situação irregular é relacionado a licenciamento ambiental. Tá, certamente aqui.

Em relação ao licenciamento ambiental quanto aos às outorgas, é o cenário é ainda mais complicado, temos 6% das das ETs com outorgas válidas, regulares.

E 94% delas com as outorgas inválidas. E esse Panorama específico aqui desse gráfico, ele não considera Carmópolis São Cristóvão, onde ainda estamos.

Ainda temos essa tendência de transferência desses municípios para é responsabilidade e operação da igua?

E, de modo geral, temos 111 previsão aqui para regularizar. Até desejo Luciano.

Todos esses itens, tanto quanto tanto em relação ao licenciamento ambiental quanto as outorgas, já considerando Carmópolis em São Cristóvão.

É outro ponto que eu trago aqui, é que todos esses temas aqui, por coincidência ou não, a gente está. Estamos falando também de outro indicador previsto no contrato, que é OIRD índice de regularidade documental e está previsto lá para o quinto ano, com a meta de 100%.

Li.

Isso é. Com isso temos aqui um detalhamento maior, tá? É aqueles percentuais que eu apresentei No No gráfico anterior estão basicamente detalhados aqui.

Quando estamos falando de licença ambiental, de operação, temos hoje 19 licenças, né? É vigentes.

Sendo é 11 elios válidas e outras 8 em processo de renovação. Porém, dado a regulamentação, elas estão consideradas válidas nesse momento, dado que foram tiveram sua solicitação de renovação dentro do prazo.

E várias 19 vigentes, a gente já já realizamos as trocas de titularidade.

E para as 16 que estão pendentes, que estão em tratamento, a gente tem o prazo para realizar essa, essa regularidade, né? Para para essas licenças, até 11/12/2025 e o principal desafio é obter os dados, projetos e manuais de operação.

É esses ativos essa essa solicitação já foi feita, é perante ao órgão ambiental e estamos aguardando esse processo evoluir.

Mas na frente eu vou apresentar para vocês Oo.

Os termos, né? Proposta de de cooperação entre os órgãos ambientais e iaguá que vai de alguma forma, é agilizar esse processo.

Em sequência aqui eu trago o cenário das outorgas, conforme eu mostrei o último gráfico. É um cenário.

Bem, bem complexo. Temos 2 outorgas vigentes.

Todas elas com as trocas de titularidade realizada, que já estão sobre sobre titularidade da igua? E temos outras 31 outorgas não vigentes, sendo o prazo para regularização o mesmo prazo, né? Das licenças ambientais?

Ou assim que eu terminar esse slide, eu já abro para para os questionamentos e o desafio é o mesmo, né? Obter os os os dados, projetos e manuais que também já foram solicitados perante aos órgãos ambientais. E Luiz levantou a mão, aí eu já vou abrir para.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 6:45

Oi, bom dia, pessoal. Bom dia, Bruno.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 6:45

Pra mim, eu posso todos os tirados. Bom dia, Luís.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 6:48

Não a minha. A minha pergunta era até um pouco mais geral, tá? Não, não há nenhuma dúvida específica nesse slide, não é? Vocês têm é alinhado com a agência e com a daeso a lista.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 6:54

Tá?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 7:04

De ativos em operação que seria o os bens reversíveis, né? Que são os bens da concessão operados por vocês? Essa lista ela é é, é 100% alinhada ou? Ou existem pontos?

Pontos de dúvida ou pontos de divergência? Eu pergunto isso, porque eu sei que nem sempre é. É essa questão que parece uma questão simples. Ela é simples, é isso. Pode afetar essa lista, né? O RD a gente vai partir de uma lista de instalações em em operação.

Que ela tem que estar alinhada com uma lista de bens reversíveis que que seja de de como acordo em todos, né? Até para fins de de gestão desses ativos por parte da própria agência, né? Então é é se você quiser.

Continuar que essa minha pergunta ela não foi especificamente sobre esse slide,

então se você quiser deixar para falar dela em outro momento, também não tem problema, mas é que quando você tava falando da quantidade de instalações, me veio a cabeça. Se essa quantidade de instalações de fato, ela é um consenso. Entre todos os envolvidos ou se pode existir em algum tipo de dúvida, aí se avalia a melhor hora ainda a gente entrar nessa discussão.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 8:21

Tá, eu vou. Eu vou resumir isso em breve. É? Nós temos essa previsão contratual, né? De enviarmos essa lista de bens bens investíveis anualmente, Eu Acredito, eu não estou muito a par desse, dessa, desse ponto do contrato. E acredito que esse ano já foi enviado. Eu posso até dar a palavra, a palavra para o dizer ao hélio, se ele tem alguma informação a mais dado até que ele tenha a mão levantado, mas por hora, essa é a informação que eu tenho no momento.

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 8:50

É, então vamos lá. É realmente? Esse ano já foi enviado AA lista de bens eversivos, certo? O que existe? Existe esse conflito. Isso não é novidade. Existe esse desentendimento, não no tocante às estações de tratamento de esgoto, mas sim No No tocante as estações lavatórias.

De quem vai ficar a responsabilidade sobre esta sala agulatória, sendo devido à produção do essa discussão? São 11 pontos em estações de tratamentos e que representam quase 70% do volume de água que a igualdade irá receber.

Que está nessa discussão, mas referente a estação de esgoto ainda não existe. Eu não sei, ele precisa realmente Oo que eu teria que pegar aqui Oo inventário de menos exercício. Se são 33, é, é, é estações. Creio que deve ser no também No No. Não, quando nesse número não. Não posso afirmar referente Bruno, a sua informação está correta, realmente, do, do de ser anual. O empresário de benefíveis, ele é atualizado anualmente. Esse ano foi entregue, mas como eu disse, não foi aprovado pela agência reguladora, muito por causa desses desses conflitos que estão existindo, do posicionamento dos macomendedores em relação a estação.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:58

Tudo.

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 10:00

E quem vai com a responsabilidade que tá deixando o inventário? O inventário do exercício pendente, né? Ele tá ficando sendo postergado. A aprovação dele até a resolução desses problemas. Até quando eu inicio a reunião, eu tava com a ligação com.

Oo advogado da dés realmente tentando viabilizar essa situação do do inventário, tá? Mas essas são as informações que eu tenho para passar para vocês.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 10:25

Não, tá ótimo? É, eu levantei isso. Não é que a gente tenha que ter uma solução agora, não tá? Mas é só porque às vezes, na análise metodológica, né é esse indicador. Ele parece super simples, né? A gente sabe que, claro, obter as licenças e regularizar é tá muito longe de ser simples, mas.

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 10:31

Entendi.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 10:31

Uhum.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 10:44

O cálculo do indicador deveria ser simples, né? Ah, qual é a quantidade de total de instalação? Tem licença, não tem licença, mas ainda tem essa questão aqui que que o Wellington deixou claro que que tem uma bola dividida aí, né? Tem 11 questão que não é.

Que é controversa, é que agora quem vai operar o que, né? No caso das reservatórias aqui, pelo que o José então falou, então é talvez vale a pena? Na discussão metodológica, a gente inclui um tópico de OKO numerador, é tudo que tem licença regular.

Mas o denominador a gente vai verificar através de qual base, né? É através da lista de bens reversíveis. Eu tenho outro insumo, porque é eu acho que isso inevitavelmente vai ter que ser visto, até porque?

Por exemplo, se tem uma situação elevatória que está nessa discussão é e obviamente eu imagino que a licença vigente vai estar em nome da besu é. E aí ela não pode contar pra concessionária, então assim é.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 11:43
Pronto.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 11:48
É só. Só só.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 11:49
Só pra ganhar isso, né?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 11:52
Só só complementando a informação, essas ações lavatórias são referentes ao sistema de tratamento de água, que é onde existe esse conflito, porque aqui o sistema de tratamento de esgoto é todo igual. Não, não, não existe esse conflito OOA questão toda do sistema realmente no sistema de tratamento de água que tem os macromedidores, que estão posicionados após estação.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 11:59
Estou gostando de você, tem que.
Tá? É esse que é o incrível.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 12:03
Aham.
Sim.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 12:12
E tá nessa discussão, essa extensão elevatória de água tratada vai ser de responsabilidade da Deso, porque tá dentro da estação de tratamento da Deso ou vai passar a ser responsabilidade da iguar por ser uma unidade de distribuição de água é, os argumentos são esses, tese.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 12:27
Entendi, é isso.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 12:28

É referente a esgoto no final da linha da da do do, do processo é todo com igual. A estação elevatória é a responsabilidade é igual. Eu estou falando no quesito desse slide aqui, né? Da questão da das licenças para estações de esgoto, certo?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 12:35

Sim.

Sim, sim, é. Pode ser também esse caso de reservatório, imagino, né? Então, enfim, só pra pra deixar claro que talvez vale a pena pensar um pouquinho em como ou como fugir desse problema, né? Na hora, na hora de calcular Oo indicador.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 12:47

Isso é.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 13:01

É, mas eu também não sei, talvez seja um problema que vai solucionar antes da gente precisar calcular, então talvez não não, não vá ser um problema no momento, né, que a gente for fazer a conta, mas acho que vale a pena isso. Ficar consignado assim. Só para ilustrar um caso.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 13:02

E eu faço.

Se é.

Se.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 13:18

Bem, bem diferente, né? Que eu já vi. É, tinha. Existia. Eu não me lembro se era reservatório, se era, se era elevatória, é, mas que estava desativada. Em um determinado momento. E a operadora?

AA estadual usava aquele local físico pra fazer outras coisas, tipo atendimento comercial ou botava um escritório administrativo e aí, no final das contas é de quem era isso, né? Porque era 11.

Uma instalação operacional, né? É que tinha uma finalidade operacional, mas que a concessionária estadual usava por um fim administrativo e aí os 2 lados queriam aquela instalação, né? AA concessionária privada pra usar?

Como, como uma instalação de fato, né? Operacional e a concessionária estadual

queria continuar com aquilo como um escritório administrativo. Então assim é nessa discussão de bem reversível e quem vai operar o que às vezes surgem em casos assim.

Totalmente fora da de qualquer previsão, né? De quando se fez a modelagem, então, só pra deixar claro que até o indicador, que parece simples de apurar que é o caso do ird, às vezes tem umas nuances, um pouquinho difíceis, né?

É desculpa, desculpa atrapalhar. Aí, Bruno, é, pode ir lá, obrigado.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 14:46

Então?

Tranquilo, é só deixando o quadro que eu fiz essa associação ao ird, porque de fato tem a associação, mas aqui a ideia é trazer mais OOO cenário com relação às às outorgas de licenças especificamente para o Ikea, né?

O tema do ird em algum momento não, não, não me vem a cabeça em que data, mas teremos uma agenda específica para para trabalhar em cima dele, tá?

RA **Ricardo Alves** 15:18

Ô, Bruno, é rapidinho, é essa quantidade aí são as ETs, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 15:18

Ok?

Isso são somente Ads 33, né? Total.

RA **Ricardo Alves** 15:27

Tá?

A parte de cima é de licença somatória, não sei, está dando 35.

Só pra 19 e 16, não é?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 15:40

Exato.

E?

RA **Ricardo Alves** 15:45

Só pra depois ajustar isso aí.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 15:46

É, depois eu vou verificar o que que tem essa divergência aqui.

Ok?

Como outro ponto?

Vou. Vou dar certo escutar.

E?

E agora eu vou falar sobre as ações integradas previstas lá naquele fluxo de trabalho que eu apresentei inicialmente e no contrato de concessão, especificamente no caderno de encargos anexo 5, e temos algumas previsões.

Com relação a esses, a elaboração desses termos de acordo é o início do processo de regularização ambiental deverá ocorrer no período máximo de 1 ano, a partir da celebração do contrato. O contrato ele foi celebrado lá em dezembro de 2024.

Então teríamos aí até o período de dezembro desse ano para é.

Elaborar, né? Na verdade, elaborar não iniciar esse processo de regularização por hora já iniciamos, então estamos cumprindo esse prazo e o outro existe um outro item que combala o seguinte, a concessionária deverá atuar para estabelecer acordos junto aos organismos licenciadores, caso necessário.

Embaixo, eu trago exatamente a linha do tempo, né? Baixo caminho, que é a assinatura do contrato de 2000, dezembro de 2024 é a partir de maio, né?

Começaram a transferência do sistema.

Até hoje e por fim, eu vou seguir para apresentar esses termos de acordo de cooperação técnica. Eles estão, eles estão bem avançados, estão sendo bem bem discutidos e já existem.

Minutos para para esses termos, a ideia do aí temos termos 2 termos específicos, um com a semaq e o outro com com a adeno, o termo com a semaq. Ele tem o objetivo de regularizar.

Uso de recursos hídricos, captação e lançamento de efluentes, viabilizar a emissão de regularização de outorgas do sistema de água e esgoto e fortalecer a capacidade de fiscalização e combate ao uso irregular de contas alternativas é esse termo de cooperação técnica.

Ele terá a vigência de 5 anos com os seguintes compromissos para a concessionária, apresentar o diagnóstico de conformidade do uso de dos hídricos, com prazo de 180 dias após o acordo estabelecido, e elaborar um plano de ação para regularização.

Que é o Torres, que aí prevê 11 prazo de 360 dias. Outro item que é

responsabilidade e compromisso da concessionária é apoiar semaq com recursos técnicos e humanos e materiais para elaboração, tanto com planos como também. É em relação às campanhas de fiscalização e educação ambiental e em sequência que eu apresento os compromissos da semac, que é priorizar a análise de requerimento de autógrafos.

Das outorgas em troca de clareza, esse esse sentir aqui é tendo tendo o seu mais importante. Quando a gente está tratando de regularização das outorgas em ensino ambientais e outro compromisso para para semar, que é a abstenção de aplicações, de aplicar sanções administrativas.

Durante a vigência desse termo de cooperação técnica, fiscalizar Fontes alternativas e imóveis irregulares, obviamente com conforme o compromisso da concessionária com apoio técnico, humano e material da igua e emitir autorizações de licença necessárias a execução.

Do próprio termo de cooperação técnica com o produto é dessa cooperação. Ele teríamos o plano de trabalho, com metodologia, cronograma e metas para, principalmente, para regularização do documental.

É, teríamos como produto também relatórios de fiscalização, campanhas, planilhas, é ações educativas e atas e as atas de reunião, mensagens de planejamento, de acompanhamento de its operacionais.

Fiscal, gestão de fiscalização para a execução das ações.

E por fim, a eu vou falar sobre as vigências e condições é conforme eu já tinha adiantado a vigência de termos de cooperação está previsto para 5 anos, com possibilidade de prorrogação. É não haverá repasse financeiro entre as partes. E?

É para o. As misses ainda não tem.

A regularidade elas poderão ser consideradas com autorização provisória de operação. E, obviamente, é esse tema, observa AA cláusula de LGPDEA anti corrupção. Eu trouxe aqui um cenário geral, mas mas o intuito aqui a mostrar para vocês que a gente.

Está trabalhando, né? Em termos de cooperação técnica, está previsto no contrato que vai facilitar de, de alguma forma, agilizar, na verdade, Oo processo de licenciamento e de regularização. Com relação as autores, tá?

Esse é o é o é a proposta de termo de cooperação técnico com a Senac, que é a nossa Secretaria, é municipal, mas a gente também tem um termo com a dema, que é o órgão estadual, tá?

Basicamente, segue a mesma linha, tendo com o compromisso da concessionária. É a grande diferença é que eu vou resumir aqui é que a Adema, ela fica mais ligada aos licenciamentos ambientais e o semac com relação às outorgas, tá?

Mas a ideia do trabalho é a mesma, que é igual a concessionária, no caso, é O Presente diagnóstico ambiental de todos os sistemas transferidos no prazo de 180 dias. Elabore um plano de ação para regularização das ambientais em 360 dias.

E executá-los na vigência do esse esse acordo, apoiar a Adema com recursos técnicos ou materiais para ações conjuntas de fiscalização, desenvolver e distribuir materiais educativos voltados.

A conscientização da população sobre o esgotamento sanitário e conexão regular a rede pública.

Os compromissos da Adema, priorizar a análise de tramitação de processo de licenciamento ambiental e transdularidade dos sistemas operados pela igual. Aí, aqui é onde a gente vê o principal benefício pra pro Ikea, né? Que é a regularização.

Das assistências ambientais com alguma prioridade, né? Em relação Paraguai no caso e mais um compromisso em abstancia da de aplicações de sanções, conforme também também tem esse compromisso a semac coordenar ações de fiscalização ambiental.

Em áreas com a rede pública de esgoto, especialmente onde houver imóveis não conectados ou com despejo irregular, seja a Lima, vai nos nos apoiar de alguma forma. É nesses trabalhos conduzir reunião. As mensagens de acompanhamento e planejamento das ações.

E emitir autorizações de licença necessário para viabilizar tanto obras como ações previstas No No plano de regularização.

Elaborado pela igual é e como produto, o plano de trabalho, assim como é o realizado pela semac, é produto é. Teremos também relatório de realização, parte de educativa parente.

Imóveis não conectados mais mais com com educativo e as artes de reunião com relação ao planejamento e execução desses trabalhos é, queremos também uma comunicação oficial via processo com protocolo formal. Tem formalidade entre as instituições.

E a igual, teria o dever ali, ali de compartilhar as Datas cadastrais e mapas jovens, iniciados para apoiar a fiscalização EEO licenciamento ambiental da Adema, OA vigência de condições segue o mesmo parâmetro do acordo.

Será realizado com a semac com a vigência de 5 anos, com possibilidade de

prorrogação, é não haveria repasse financeiro entre as partes. É?

Em caso de licenças ambientais, que hoje não estão regulares, AA demora em análise, né, poderia autorizar de forma provisória a operação desses ativos e.

O termo de cooperação técnica ele segue também o observado na Igpd EE as cláusulas de anticorrupção e mas a ideia é essa, eu eu apresentei aqui as 2 propostas de forma global, mas a ideia é mostrar que temos um trabalho de cooperação tanto com AADM quanto com a Cemarc.

Para agilizar os processos de regularização tanto de outorgas quanto de licenciamento ambiental. O José Wellington tá com a mão levantada, fica a vontade de José Wellington.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 25:16

Só só pra uma pequena observação é, e também contextualizar pra todo mundo, todos os outros, né? Que não são aqui do estado e no estado, a Semac é a Secretaria de meio ambiente e ações climáticas. Ela é responsável pela emissão das autôpticas, tanto de uso de recursos hídricos quanto de.

E no caso das etes de despejo, do do do do meio hídrico, né? Então, ela é responsável por isso. Já no caso do do do adem é a Secretaria, é a agência de meio ambiente aqui do estado. Ela é responsável pela emissão das licenças ambiental.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 25:48

É?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 25:54

E operacionais mesmo das estações de tratamento de de esgoto de água, só para contextualizar mesmo. Para estou com o paciente do que esses 2 eles fazem aqui no estado.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 26:08

É o que?

Aí, pessoal, assim basicamente da comissão nosso aqui para essa reunião era trazer esse cenário. É antes do diagnóstico que temos hoje. Com relação as ETs, né? E apresentar esses planos de ações que temos hoje em andamento e vou voltar aqui a apresentação.

Basicamente.

E?

É inicialmente estabelecer esses termos de cooperação que eu acabei de de apresentá-los e para que aí sim, a gente tenham planos de ação integrados com a Senac e a Adema, e também vinha com o plano diretor, né? Lembrando que o plano diretor, a gente a partir de agora a gente tem 12 meses ainda pra pra elaborar, né? Elaborar.

EEA ideia é essa assim, eu acho que.

Oo cenário que a gente é que é esse, não sei se alguém tem algum outro ponto.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 27:09

Eu, eu. Eu gostaria só de trazer 11 ponto da reunião passada até para ouvir apenas como não pode estar presente. Eu pedi para o pessoal me representar com o pessoal, me atentou com esse.eu. Fiquei, até é foi referente AA meta do do Ikea. A gente tem um problema aí, né? Todo mundo já viu que tem 3 metas diferentes pra esse que é, eu já levei pro nosso jurídico, pra pra gente ver como é que pode solucionar essa situação, porque até porque as 3 metas são do mesmo anexo. Se tivesse pelo menos uma no contrato, que o contrato sobrepõe o anexo, a gente podia até é. É, é.

Tem uma solução mais mais fácil para essa situação? Eu gostaria de saber o fechamento de vocês realmente para para inteirar dentro da discussão do que aconteceu para poder realmente passar aqui com o pessoal e ver como é que a gente pode tirar uma solução para isso e inclusive uma observação minha, só antes de de de vocês darem continuidade.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 27:56

É?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 28:01

Tem ainda 2 ikeas, né? Tem Oo índice de não conformidade e tem o índice de eficiência no tratamento de esgoto e tem o índice de não conformidade no tratamento de esgoto. São 2 ikeas, separados também por nomes diferentes. Então, realmente eu acho que quem me notou o contrato nessa hora de uma derrapadazinha?

Mas a gente vai tentar achar uma solução assim o mais breve possível agora.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 28:21

Eu vou dar uma palavra pro Leandro. É, mas não trouxemos aqui a José Wellington, mas ficou de fato, como, como uma observação que colocava na reunião é, e aí é que eu tenho. Estou com o slide né, que a gente apresentou na semana passada, então trouxemos o nessa semana, dado que a gente já tinha comentado sobre. Mas é isso, é exatamente isso. Só esses 3 cenários. Acho que todo mundo estava presente na última reunião, né? Sabe me prolongar muito. Leandro. Fique à vontade, tá?

LN**Leandro Nunes Nishiyama** 28:51

É um bom dia, pessoal. É. Eu não consegui participar da última reunião, mas a Joana me me atualizou aqui. Eu queria colocar aqui a minha, acho que a gente até olhou aqui essa.

Essa discrepância, né? Leo? Wellington colocar aqui acho que um pouco da minha, da minha visão, da oposição aqui, da companhia, né? Assim, é entendo que assim acho que são 3 pontos dentro do mesmo anexo, né? Como você colocou na minha visão, essa aqui do quadro super é inferior à direita da normalização, ele me parece uma.

Tabela muito mais numa linha exemplificativa, né? Porque ali ele fala numa linha de olha, você vai ter os indicadores, você vai aferir e aí, para você sair da aferição do indicador que seria essa segunda coluna XED para você chegar no valor do indicador normalizado.

Você vai precisar usar uma fórmula matemática que você vai ter que ter avaliar Oo pior valor possível e o valor da meta, né? Então, assim, nessa tabela aqui do anexo 3, não me parece ser uma questão de a meta do IQE 98, até porque ele não fala, por exemplo, qual que é o?

O ano específico, né? Que que que você vai ter que atingir então essa aqui para mim te falo. Eu acho que até o próprio anexo ela deixa claro, na minha visão é que que ele não deveria ser colocado, né em algum lugar ali ele até tem, a gente pode olhar depois, mas ele até tem fala de uma tabela exemplificativa. Enfim, é.

J**José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 30:14

É, é, é, Leandro. Eu eu tive esse esse mesmo pensamento seu, a medida que eu olhei, esse, esse anexo aí para conferir, né? Os valores, tirando OICAOICEEOIQE todos os

outros valores batem com as metas. Lá você pode olhar no ISU, tem um doisinho ali, esse doisinho é porque OISU varia, ele não inicia por cento ele.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 30:15

Estou sim.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 30:34

Se me engano, é 70 ou vai para 75 e depois vai para 80 até o final da concessão e ele bota essa observação e quando eu analisei esses números, eu digo, não, espera aí, porque OICAE/OICAE são 100%, se sendo que a média é 99 e 90%.

Que está estabelecido até nas tabelas nas outras tabelas. Aí, como a gente pode ver, é por isso que eu fiquei nesse pensamento do quadro mais exemplificativo, como você teve esse raciocínio? Ok, se tem 3 que estão diferentes divergentes, a gente já começa meio que.

É, é isso, é.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 31:06

É, tem que começar a interpretação, né?

É assim, aí eu acho que essa aqui é uma visão na minha visão, aqui, um pouco mais educativa, e aí eu acho que ficaria a discussão de de você ter, enfim, uma meta entre o entre esses 2 pontos aqui, né? Assim, Na Na minha visão, o quadro ali.

Superior à esquerda, né? Ele é muito. Enfim, ele é muito mais detalhado do que a descrição, né? Me parece aqui com o erro de typo, né, que você tem a meta ano a ano é junto com todas as outras metas, né? É então assim, a nossa visão aqui é que a meta de 90% que é do.

Bela 6. Ali é que deve ser respeitada, né? Aí até para corroborar aqui um pouco esse atendimento, né? Esse edital do BNDS é um edital meio que eu não vou dizer padrão, né? Mas, enfim, ele é muito, é similar em vários outros contratos, né? Assim, acho que se a gente for observar, por exemplo, a gente tem um contrato no Rio ou vários outros contratos que saíram a meta sempre é 90%.

Que, convenhamos, já é uma meta bastante arrojada, né? Então, assim, acho que AA opinião da da companhia.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 32:08

Então, Fernando, só pra você entender, a meta é, a gente sabe que esse contrato

aqui é meio de padrão, tanto pro Rio quanto pra outros locais. É aí, com essa meta, nos outros contratos, é 90% mesmo.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 32:19

Sim, se vocês precisarem, a gente pode é mandar elementos pra vocês, pra, pra pra colaborar isso.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 32:24

É, seria. Seria interessante vocês fazerem um comparativo até para a gente poder ter um embasamento mais robusto na hora de dizer não houve realmente um erro de na formatação do do documento que é visível isso aí é, vamos ter que discutir, mas a gente precisa chegar no fato é que a gente precisa chegar no número. Aí eu eu esperava realmente.

Por isso que eu levantei esse no final da reunião agora é justamente para ter essa discussão com vocês. A gente vê se consegue chegar No No denominador comum, né?

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 32:52

É o que eu posso me comprometer aqui, né? Como a gente é, a gente tem essas reunião de trabalho e a gente ficou de colocar isso num num documento, né? Final ali em dezembro, com versões parciais, né? A gente pode colocar esses elementos nesse relatório pra vocês terem isso formalizado, enfim, terem uma estrutura aí que.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 33:02

Tem?

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 33:11

E que, enfim, com a posição da companhia, né? Mas na minha visão, é uma meta já bastante agressiva, uma meta que o quadro da tabela 6 para mim, né, é muito mais do que uma linha específica, com erro de tipo ali, na minha visão, ela tem 11 meta ano a ano, né? Mostrando a carência dos 4 anos que tá.

Conciliado ali com com com com todo o resto do contrato. Então assim eu. Eu fico muito confortável aqui de de de posicionar aqui pela igual aqui. A meta de 90% aqui que deveria ser atendida, mas a gente incorpora todos esses os nossos pontos aqui

para vocês terem elementos aí para.
Pra gente definir essa questão.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 33:52

É o que eu estou, o que eu estou buscando nesse momento é fundamentação, entendeu? Eu preciso de fundamentação justamente para poder. Enquanto a agência reguladora tomar uma decisão, porque por mais que eu entenda que você diga Ah, não. A meta de 90% já é uma meta bastante arrojada, bastante agressiva, mas a água já começa com 98% e é 1 ano antes ainda da medição do esgoto.

Então é muito mais arrojado do que de esgoto, é? Eu entendo também que o 98% posto aqui na tabela. Eu, eu não entendi o porque foi essa divergência, mas aí minha dúvida fica entre 90 e o 95%, é o que eu acho que.

Realmente deixo que 95% é o que tá escrito, tá? Na descrição do próprio, que é a 95%, é o Luiz. Gostaria de complementar.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 34:42

É, é, era só uma informação, né? Que aqui no Rio? Na verdade, o metro era 98 também. Prado e esgoto. É. É porque e porque? E agora eu concordo que ou é 90 ou 95, é 98 aqui do que está na tabela 3. Acho que ele.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 34:47

Era 91.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 34:59

Ele tá aqui fora do do contexto, né? Essa tabela tem outro objetivo, é o objetivo dela. No documento, é exemplificar a tabela de normalização. Então eu acho que de qualquer forma, para fins da meta, é os outros. As informações que estão na à esquerda, né?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 35:02

Está muito solto, né? Está muito solto.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 35:18

Elas são mais é consistentes agora, por que que tem essa discrepância entre o anexo 3? EEA descrição do entre o apêndice um, né? E essa descrição do indicador no

anexo 3 certamente foi algum erro, né?

Que não foi percebido no momento, o que eu não sei e eu acho que eu não tenho aqui é se existe alguma menção nos estudos referenciais a isso, mas eu acho até que é mais provável que não, né?

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 35:50

A gente pode fazer um compilado aqui de de estudo específico sobre isso e encaminhar para vocês, tá assim? Acho que é.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 35:56

Eu. Eu, eu acho muito importante Leandro pra gente poder tomar essa decisão com o pé no chão, né? Também não não querer da minha parte, era só essa discussão, mesmo que, como o pessoal me passou, me fez o impoeste da reunião passada, eu.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 36:02

Sim.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 36:04

Está bom?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 36:11

Já fiquei, fui procurar pesquisar. Fui procurar No No contrato de concessão em si se tinha alguma menção, porque se tivesse no contrato de concessão alguma menção a uma meta dessa, já estava resolvido, porque o que vale acima dos anexos é o contrato de concessão, mas não tem.

Então terminou que cair para o anexo mesmo e no anexo no próprio anexo tem discordância dos pontos, então realmente me gerou uma preocupação, mas como eu disse, a gente ainda tem tempo para, para, para tomar essa decisão e é bom tomar a decisão da forma mais fundamentada possível.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 36:46

Tá bom?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 36:49

Ok, então, pessoal, dá para gente alinhar um tema para próxima reunião próxima agenda. Eu Acredito que a gente pode dar sequência ao cronograma correto.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 37:06
Sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:14
Onde ele prevê aqui que iniciamos com seja no dia 8, né?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 37:20
O ideal.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:20
Tema com relação ao índice de continuidade e abastecimento de água, tá?
E aí? A ideia já é trazer também uma proposta de metodologia para esse indicador.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 37:36
Tá bom?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 37:41
Comi, ok também.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:41
Ei.
E aí eu vou compartilhar com vocês a apresentação aqui. Enviar também aquele relatório. Após as sugestões que a Paula deu na semana passada e pra que vocês possam elaborar, é com relação ao Ikea, né? Que a gente.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 37:48
Hum?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:00
Iniciou as conversas foram sugeridas alguns pontos e aí, internamente, que a gente tá a?

Elaborando um trabalho a partir dessas dessas sugestões. Tá? Assim que formos concluídas, a gente compartilha com vocês.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 38:19
EP?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:19
No mais, é isso, se ninguém tiver algum outro ponto.

PB **Paula Macedo Barros** 38:21
Beleza, obrigado.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 38:26
Então tá bom, obrigado, Bruno.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:26
Tá?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 38:27
Só, só só um minutinho, pessoal, só um ponto, Bruno é, a gente aprovou. Se eu não me engano, foi na.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 38:28
Por mim tudo bem também.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 38:36
Quinta-feira ou foi na quarta-feira, o produto do verificador independente e foi passado já foi publicado no diário oficial e foi encaminhado pra pra igual é bom vocês darem uma lida também, porque tem alguns pontos de observação, principalmente no tocante a questão de segurança de dados. Questão de dados brutos, etcétera e tal.
É bom vocês darem uma olhada para tentar incorporar nas metodologias, tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:00
Tá, veja, é isso veio de Office.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 39:01

Esse, esse relatório.

Foi bem ofício, foi bem ofício, mas foi de ontem pra hoje foi recente. Agora só estou levantando aqui na reunião. Como que a reunião já é oportunidade pra poder. Você ficaria aí quando chegar vocês terem acesso também, porque como a greve tá prezando muito por por essa transparência, né? A gente passou o relatório.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:08

Ah, não, tudo bem, então, beleza, eu é, eu fiquei.

Ok?

Vou dar uma lida assim.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 39:24

Tanto como concedente quanto para igual depois de aprovado, lógico por aqui, para todo mundo estar ciente do lá tem cronograma. Lá tem matriz de responsabilidade e etcetera para gente ficar pelo menos nessa primeira versão, né? Não é a versão final, mas nessa primeira versão já tem a matriz de responsabilidade de prazos que estão estabelecidos no contrato.

Então, já é bom estar de olho sempre que eu.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:46

Combinado, vamos dar uma de assim.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 39:47

Então, pronto, agora já, já estamos liberados.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:51

Tudo bom?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 39:54

Tchau, tchau, pessoal, bom final de semana para obrigada aí a todos. Tchau.

RA **Ricardo Alves** 39:55

Tchau, bom fim de semana.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:55
Valeu, gente. Até a próxima semana. Valeu. Tchau, tchau.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 39:56
Tchau, bom dia.

● **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

ATA DA REUNIÃO DE 08/08/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

8 de agosto de 2025, 01:04PM

□ **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:03
E?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:03
Que é ver com a ti da fundação de que forma que eu consigo compartilhar isso? Tá? Mas eu tô tranquila porque eu acho que na hora que eu que eu descobri isso, isso vai valer para as outras. Oi, José Wellington, tudo bem? Olha, o Carlos é o Carlos, não o Marcius pediu, só para avisar.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 0:11
Bom dia, pessoal.
Tudo bom?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:23
Que ele vai se atrasar, mas já está chegando que pode começar sem ele está oi, Luiz.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 0:30
Olá, bom dia.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:32
Bom dia, bom dia.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:33
E o Luis?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 0:34
Bom dia.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 0:37

E da nossa parte aqui, eu acho que só falta o Andre xiana. Eu vou verificar aqui.

RA Rafaela Garcia Araújo 0:43

Não, a gente espera aqui, tem problema não. Já coloquei para gravar, viu, gente, já está gravando?

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 0:50

É da minha parte, é só apresentar aí Oo Matheus que ele vai começar a acompanhar também as reuniões com a gente. Aí vou pedir pra é porque ele tá resolvendo? Só um probleminha da câmera, mas daqui a pouco ele vai entrar de novo. Aí quando ele chegar eu apresento.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 0:51

Aí?

RA Rafaela Garcia Araújo 0:56

E eu acho que ele saiu. José Wellington, ele está aí.

Ah, tá, não, mas eu acho que ele saiu da reunião agora. Ele entrou, espera aí, está pedindo aqui vai voltar.

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 1:06

Entrou?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 1:10

Trabalho assim, né?

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 1:11

É a Câmara ainda está com o probleminha, mas só apresentar o Mateus pessoal. Ele vai participar, vai acompanhar nossas atividades aí do verificador por parte aqui da Câmara de saneamento, juntamente comigo, que às vezes tem uns contratemplos. Eu tenho que sair e tal, ele fica com o super também, tá?

RA Rafaela Garcia Araújo 1:11

Agora, sim.

Tá, Matheus, eu te mandei Oo convite e eu acho que eu consegui te inserir na série toda, tá você, você depois verifique isso pra mim.

MA **Matheus Rodrigues - Agrese** 1:39

Eu verifiquei, acabei de lhe responder o e-mail deve ter uns 5 minutos, chegou certinho aqui.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:43

Ah, então tá, então tá bom, então, tá.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 1:44

É?

MA **Matheus Rodrigues - Agrese** 1:46

Viu? Obrigada.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:47

Nada por nada.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 1:52

É?

Eu acho que podemos falar é, você vai esperar o março, a gente.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 2:02

Não. Ele pediu que seguisse, porque ele está atrasado, mas ele está, ele vai entrar, está olhando no dia.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 2:10

Bom dia, tudo bem? Bom dia, pessoal.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 2:12

Então acho que a gente pode começar.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 2:15

Eu queria inicialmente aproveitar esse o início da nossa reunião, mas para falar sobre aquela portaria que foi deliberada pela pela agrides na semana passada, eu vi que lá existem algumas fichas específicas para os indicadores, tratando sobre eles.

Mas eu entendo que eles não são definitivos, né? Eles, os indicadores, eles vão ser ter suas metodologias finais, após aquele trabalho desse cronograma e estamos realizando certo. É só esse ponto de dúvida aqui.

E ficou um pouco, não ficou tão claro aqui pra mim e pro pro pro Leandro agrades aqui também. Não sei se alguém deve pedir ou da agrides pode dar um detalhamento maior sobre a pontaria?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 3:01

Eu não. Eu não tive acesso a essa portaria não, né? José Wellington?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 3:08

É perdão, Bruno. Boa portaria, só pra eu me recordar aqui.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 3:13

Vou buscar o número dela aqui, mas é que fala dos indicadores. Eu vou dar 2 minutos aqui.

JD **Joana Mayara Dysarz** 3:19

E consta o relatório da FGV pessoal.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 3:23

Correto, é isso mesmo, só no seu número dele.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 3:24

Ah, sei.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 3:25

Ah, eu estou achando que é nova, está.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 3:28

Não, não é, foi a que foi enviado o relatório, aquela que eu comentei para vocês darem uma lida foi, foi aqui a gente porque Rafaela, só pra explicar aqui pro pessoal,

vocês encaminharam um relatório para do pra gente? A gente fez análise e tal. Passamos com a diretoria executiva e como tinha algumas recomendações, questão de dados brutos, etcétera.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 3:28

É da semana passada, eu acho, né? Ela.

RA

Rafaela Garcia Araújo 3:32

Data?

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 3:32

Exato.

JD

Joana Mayara Dysarz 3:33

Isso, Rafael.

J

José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 3:48

Então, e programas de de compartilhamento de dados? A gente achou por bem, a gente tinha uma portaria já com a igual, mesmo sabendo que a igual ainda teria. Ainda está em fase de implantação desses dessas metodologias. Já para poder alertar, igual dessa importância. Então foi essa portaria, não foi? Pronto.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 4:04

Isso. Isso é exatamente essa.

J

José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 4:05

Pronto, aí a gente encaminhou também o produto de vocês tanto para iguar quanto para o poder concedente. No caso da sedub, quanto para 10 também para todo mundo que tá envolvido no processo. Saber como é que tá, como é que tá andamento.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 4:19

Tá, é porque possui algumas pistas lá e ela. Ela traz tanto. A definição dos

indicadores, né? E de algumas observações, e aí, só pra pra, deixar com um acordo claro pra todo mundo aqui que a gente ainda está trabalhando, né? Em cima dessas.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 4:36
Sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 4:36
Metodologias.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 4:37
É, e também Bruno, só para esclarecer ainda mais aquele produto, um do do do, do verificador, aí ela pode me corrigir se eu estou errado? Mas é um diagnóstico preliminar. Ainda vão haver outros produtos que até o relatório final realmente do verificador, onde vai estar realmente fechado toda essa questão da metodologia que a gente vai desenvolver durante 6 meses até o final.
No final do ano, aí sobre o no caso dos indicadores, aí é nesse relatório final que vai ter até um workshop realizado pelo pela FGV para apresentar tanto para igual quanto para a Grécia. Toda a metodologia, todo trabalho desenvolvido aqui, no diagnóstico, eliminar do que está estritamente no contrato, vamos assim dizer. Certo?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:15
Ótimo, ok?
Beleza, é, eu vou dar início AA apresentação e conforme a gente, conforme o cronograma, já vou encerrar com ele aqui.
E?
Ei.
É, estamos aqui no dia 8, certo? E aí, vamos iniciar o tema sobre o ida. O índice de desabastecimento. Tiago é eu até mandei um e-mail para vocês com as 2 últimas atas, né? E comuniquei lá, né, que conforme.
É, acordamos aqui nessa reunião, nessa agenda é, teríamos aqui até o dia 5 de setembro pra enviar o primeiro relatório parcial baseados baseados no nos 2 indicadores de quer AE quer tá?
Ok, então vamos vir aqui com comida.
E inicialmente, eu trago aqui a metodologia que já está prevista no contrato. É

basicamente a relação entre é esse termo mrc, prazo que significa a quantidade de reclamações.

Relativas AA descontinuidade do abastecimento de água, né? Eu trouxe exatamente o texto do contrato atendidas dentro do prazo estabelecido. No capítulo 2 do anexo 3.

É em relação a nrc registra, significa a quantidade de reclamações e solicitações registradas pelo usuário, e a fórmula está aqui aplicada a relação entre o nrc prazo o nrc registro multiplicado que eu sei.

Eu acho que aqui não tem nenhum ponto AA ser sugerido ou proposto.

E os prazos para atendimento dessas ordens de serviço, conforme definido também no contrato, são de 48 horas para as áreas urbanas, 60 horas para os povoados e o nível de serviço estabelecido como?

A meta para esse indicador é de 98% e, inicialmente, conforme as metas do indicador de desempenho. Lá no apêndice um, temos uma carência de 4 anos e a partir do quinto ano.

Iniciariamos o período de avaliação baseado nessa meta de 98%, sendo da uniforme, né? Durante todo o período de concessão.

Sim.

Agora eu vou dar início aqui aos pontos de chaves aqui que eu entendo que são mais importantes aqui. Nessa reunião, são os as latinas dos contratos, né especificamente?

E de antemão, eu vou trazer novamente aqui as responsabilidades previstas no contrato.

Que elas são fundamentais pra que a gente possa propor algumas situações mais na frente e no item 2.2 do anexo 3, é ele descreve o seguinte, ressalta-se que qualquer desconformidade das metas seja decorrente de fatos não imputáveis da concessionária.

E aí, aqui ele dá um exemplo ou não. Atendimento de uma meta de qualidade de água entregue aos usuários por conta.

De uma desconformidade de fornecimento na água tratada pela dese, ele traz isso como exemplo, porém, ele, ele traz no seu início que qualquer fato é, não imputava.

A concessionária não deve ser imputado.

Dos indicadores e ele traz aqui também que dentre outras hipóteses.

De riscos não assumidos pela concessionária que está atuados no na cláusula 33.4 do contrato, não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

E a cláusula 33.4 traz basicamente os itens que a concessionária não.

Não é não tem a responsabilidade ou o risco atrelado ao contrato EE eu trago aqui 2 dos principais cláusulas que são bastante importantes, que é a 33, 4 43, que trata sobre sobre indisponibilidade de energia elétrica.

E ela diz o seguinte, é indisponibilidade de energia elétrica decorrente de fatos não imputado da concessionária que afetem a execução do contrato dada por tempo superior a 2 horas. Esse volto a dizer, esse é um item de dentro da cláusula 33.4.

É entendido como o risco não imputado para a concessionária tá? E mais? Uma outra cláusula, a 33 4 47, trata sobre indisponibilidade hídrica.

E diz o seguinte, situação crítica de escassez de recursos hídricos nos corpos que abastecem a área de concessão declarada pelo respectivo órgão de estudo de recursos hídricos e que implique em redução dos volumes de água a serem fornecidos pela dessa.

A concessionária pela 10 ou a concessionária dos termos do contrato de interdependência.

Ou seja, basicamente esses itens aqui, eles fundamentam as nossas propostas aqui de validação para o indicador de desabastecimento de água. Tá? Eu vou apresentar aqui algumas propostas iniciais.

É, eu trouxe basicamente 5 motivos específicos pra que a gente tenha. É uma análise específica para esses riscos que não estão, é?

Definidos no contrato como riscos atrelados à concessionária tá? E um exemplo, um exemplo, o primeiro motivo, na verdade, é o risco à integridade das equipes. Eu trago aqui no caso prático, eu vou ler aqui.

Para exemplo, durante uma tentativa de atendimento de ordem de serviço em uma área rural, a equipe técnica identificou a presença de cães soltos e agressivos no local por questões de segurança, o atendimento foi interrompido e registrado no relatório de risco.

O que é que eu quero trazer nessa situação aqui? Existem diversas situações entre o atendimento da concessionária. Ele não pode ser executado por uma questão de risco. Isso eu trouxe um exemplo aqui de cães, mas a gente sabe que em algum, em determinadas situações.

É, pode haver questões de agressividade do próprio cliente ou questões relacionadas à criminalidade, e, muitas das vezes, até que é o cliente estando em Posse de armamento, seja arma branca ou arma de fogo. Com a proposta aqui tá é que.

No sul, obviamente a gente tem uma ordem de serviço gerada para

desabastecimento de água e nesse sentido, a equipe se deslocaria para o local e, dado que a gente tenha a identificação desse risco nesse exemplo específico aqui para relação a cães agressivos que poderiam de alguma forma.

Trazer risco AA segurança dos colaboradores da iguah e seria emitido um relatório de risco, EEA, dependendo do caso. Por exemplo, até um boletim de ocorrência, né? Que fosse um caso de, por exemplo, o caso que eu citei de.

Relacionados a criminalidade.

EE nesse caso, para esse caso, o final do clube seria um atendimento encerrado no prazo e o motivo seria comunicado a grese em relatório mensal baseado naquele No No slide anterior, onde eu trouxe visto que não são.

Atrelados a concessionária, a gente entende que esse que esse com a situação ligada a um risco, é ligado diretamente a integridade física. AA segurança do colaborador não deveria, de forma alguma, ter essa contabilização dentro do do do indicador.

Bastante dentro de água, dado que a gente fez o nosso trabalho a igual. Na verdade, realizou o seu trabalho de deslocar a equipe, tentar atender aquele, aquele, aquela ordem de serviço, dentro do prazo. Porém, ao chegar ao local, foi impedida de alguma forma de forma mais agressiva que eu posso dar essa palavra?

De de executar aquela ordem de serviço dentro do prazo. Aí eu quero abrir discussões a cada motivo para que a gente possa debater caso vocês tenham algum, algum ponto em relação a esse primeiro caso prático, senão, eu já posso seguir para o segundo. EE para os demais.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 13:53

É, é Bruno, é, eu entendi o que você colocou. Acho que é aderente ao que está previsto, né? Em em contrato é o que sempre me preocupa, é quando a gente tem essas situações de exceção.

É a necessidade do registro, né? Da gente alinhar a forma de registro da exceção em si, né? Daquela ocorrência é, mas assim, o conceito não, não, pra mim, não tem nenhum problema, é só realmente a gente buscar uma forma.

Padronizada de registrar essas ocorrências, é sempre mantendo a lógica que a gente já falou em em outras situações de deixar o registro, né? Ou seja, a gente manter essa ordem dentro da estatística, digamos assim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 14:39

Isso.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 14:46

É, mas deixar registrado aqui é esse, esse não cumprimento, né? Ele vai ser desconsiderado, né? Ele vai ser expurgado da nossa mostra porque, por essa situação de exceção, e aí a gente ter a.
A Exceção registrada, né, digamos assim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 15:08

Concordo 100% EE esse é um pensamento nosso também e por isso, aqui dentro desse fluxo inicial mais básico, obviamente a gente precisa trabalhar um pouco mais em todas essas propostas aqui tá? Todas elas. A gente precisa aprofundar mais a nível de sistema, como que a gente vai?

Preparar isso sistematicamente. Como que seria esse relatório enviado pra própria agres e FGV? Mas, sim, é uma preocupação nossa que a gente tenha para cada caso específico desse um relatório e um boletim de ocorrência anteriormente, eu até tinha colocado aqui a possibilidade de registrar uma foto.

Ter alguma imagem específica, mas e sabemos que, por exemplo, numa situação em que a equipe está de frente com com, com alguém, é com porte de arma, não seria possível o registro fotográfico ou via vídeo, né? Então, em todos os casos não seria possível.

Mas, por exemplo, nesse caso, talvez de de um cliente um pouco mais agressivo, é sem sem um porte de arma branco ou arma de fogo ou numa situação de.

Que eu citei aqui de cachorro, por exemplo, né? Um pouco mais agressivo é talvez pudesse ter um registro mais de imagem, né? É, mas a ideia é essa, assim que a gente tenha tudo muito bem mapeado e auditável.

Ok, e se ninguém tiver mais 1.com relação a esse primeiro motivo, eu vou seguir para o segundo, tá?

Aqui, o segundo, ele trata sobre falha de terceiros no próprio contrato ele já fala, né? Que a gente não deve estar? Desconformidades ligadas AA.

Ao ao, ao momento em que a ades não entregue AA água dentro dos padrões ou simplesmente não entregue, né? AA água é, conforme o contrato de concessão e o contrato de interdependência. Nessa mesma linha, a gente entende que, a exemplo de uma.

De uma situação aqui onde é uma estação elevatória por algum, por algum motivo de falta de energia elétrica, ou às vezes até falta de de tensão na rede de distribuição

de energia elétrica, ela não consegue produzir o seu trabalho.

Que é, de fato, é levar água e entregar essa água ao cliente. É um motivo que a gente entende também como a gente deveria considerar ele como 11 atendimento dentro do prazo, dado que o caso se repete, a gente emite uma ordem de serviço. A equipe se desloca ao local.

É identificado ao chegar ao local, que é uma falha externa, seja ela uma parada do sistema da desse para o fornecimento de água ou simplesmente uma falha da própria. É distribuidora de energia aqui do estado de Sergipe. Eu estou citando a energia, mas a gente tem acaba tendo 2 distribuidoras, né? É.

E por falta de energia elétrica, exemplo é essa estação elevatória pode não realizar o seu trabalho e, por fim, acabar gerando ordens de serviços que a gente não tem domínio sobre o prazo de atendimento, dado que é uma falta de falta de energia elétrica e a distribuidora de energia elétrica, que tem gestão sobre.

Sobre esse processo?

E na mesma linha do do motivo anterior, o atendimento seria considerado no prazo e registrado em relatório de evidências. Né? A gente, de alguma forma poderia solicitar tanto para 10, é o relatório de falha naquele horário específico.

Como também pra energia. Um relatório de falta de energia elétrica naquela região, naquele alimentador, enfim, naquele naquele circuito elétrico que atende aquela é estação de elevatório, por no caso desse exemplo aqui específico, né? E por fim, haveria a comunicação à agência reguladora.

E um possível reagendamento de serviço assim que o processo fosse estabilizado, né? OA entrega do fornecimento ou mesmo é AAA entrega da energia conforme os padrões estabelecidos.

Quanto a esse ponto, alguém tem algum alguma observação?

L

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 19:25

Bruno, nenhuma observação, só um ponto pra gente pensar aqui. Nenhuma observação sobre o caso específico, né? Que eu não falei No No ponto anterior? É é que a gente tem 2 formas de tratar essas exceções, né? Uma forma que é manter ele registrado, mas expurgado. O cálculo do indicador, ou seja.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 19:32

Aham.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 19:45

Aquela reclamação, ela não vai contar nem no numerador e nem no denominador. E a outra forma como está aqui, né? Ou seja, você registra que você não cumpriu o prazo por um motivo justificado, né? Que não era do seu controle.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 20:14

Uhum.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 20:14

Ou agora, ou mais pra frente, né? É que o mais adequado seria a gente, é expurgar totalmente do cálculo do do indicador. Ou seja, não entrar nem no numerador e nem no denominador.

É, ao invés de considerar atendido e entrar nos 2, entendeu? Mas eu eu deixo aí para o debate.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 20:30

É?

Sou.

Eu lhe entendo, eu. Eu só vou. Eu vou dizer, olha, já já, eu abro pra você falar, tá? É só pra responder rapidamente o Luis, a gente pensou nessa possibilidade. Porém, no próprio contrato de construção ele fala que dentro desse indicador, nós deveríamos é é.

É incluir, né? Em toda a análise desse indicador, todos os registros de reclamação do usuário. Então, nesse sentido a gente entendia que não deveria haver de fato a exclusão da os, né? De uma, os específica de reclamação do.

Do indicador, mas sim, é uma possibilidade de de, de fato, cargo de discussão. Pode ser o subúrbio ou conseguir com considerando a os dentro do prazo, né? Dado que não foi por motivo de gestão da concessionária de água esse esse prazo.

Descomprometido, né? Desconforme eSIM por um motivo. Terceiro externo, a gestão da concessionária é José Wellington pode falar?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 21:36

Não, não, Bruno, é você. Acabou falando que eu IA falar mesmo, porque assim eu IA relatar essa situação do contrato realmente, né? Isso aí já já foi explicado.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:40

Tá?

Agora, a Rafaela.

RA**Rafaela Garcia Araújo** 21:50

É, eu fiquei aqui pensando porque a gente tá falando de uma situação em que, por exemplo, esse caso aqui, cães agressivos que vocês não conseguiram fazer. A medição não conseguiram chegar no local. É se se expurgar e isso virá, por exemplo, recorrente.

Todo mês ou de 1515 dias? AA equipe tenta revisitar aí, pelo mesma razão, não consegue. É de se a gente expurgar, a gente perde a memória das tentativas, perde a memória de de é EE, não tem como, vai ficar sem 11 questão sem?

Solução, sabe? Então eu fico pensando, se não é o caso também de fazer um protocolo de é NES. Nessas situações, é de que forma registrar a sua ocorrência. De que forma a empresa vai contornar, né? Porque para que isso, mesmo que ela.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 22:31

É?

Assim.

RA**Rafaela Garcia Araújo** 22:48

Eu não consigo ao longo do tempo, isso tem que estar registrado, não é?

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 22:55

Sim, é, e eu acho que aí é a ideia de do do último hit, né? Pra todos esses casos, que é a realização de um de um relatório e esse envio agresse, né? Com todas essas informações, a gente pode ter SIM 1 indicador com a quantidade.

É, mas a ideia é sempre isso. Fique claro e vire objeto de questionamento de fato, né? Para que a gente possa de alguma forma, buscar ações para é resolver essa situação. Mas sim, eu acho que inclusive isso tem que estar no relatório enviável para a Grécia para que?

Seja objeto para de de auditoria aí.

Show de bola, eu vou dar sequência aqui, tá pra parar mais um caso aqui. Eu trouxe aqui é eu trago 11.

No caso do que acontece no setor elétrico, tá para as distribuidoras de energia e que de fato, eles vão, vão acontecer e acontecem no setor de saneamento, que é o seguinte, dentro do setor elétrico, existe um termo chamado guia crítico. É, eu trouxe aqui exatamente OA normativa, pra que depois a gente possa trabalhar em cima dela.

Não seja algo que está sendo proposto especificamente pela igual ao que já foi trabalhado no setor de distribuição, porém de energia, e que eu entendo que cabe totalmente dentro do setor de saneamento, que é o seguinte, AA resolução normativa 345 da Aneel de 2008.

Aprovou procedimentos de distribuição de energia elétrica no sistema elétrico nacional prodisto então basicamente um documento tá e dentro desse mod(1) é temos a definição do dia crítico. Eu vou explicar melhor pra pra vocês o que significa o dia crítico? Dia crítico é o dia em que a quantidade de ocorrências emergenciais. Ou seja, pro nosso caso, aqui são as as. As ocorrências de falta de água, né? São as ocorrências que a gente precisa atender o quanto antes. Em um determinado conjunto de unidades consumidoras, superar a média acrescida de 3 desvios padrões dos valores diários.

A média e o desvio padrão a serem usados serão relativos a 24 meses anteriores ao ano em curso, incluindo os dias críticos já identificados. Vou terminar e depois eu vou, vou dar uma contextualização geral, tá?

Ainda no prodist, o item 5.6 ponto ponto 2.1 e da acessão 8.298 estabelece que na apuração dos indicadores tech e fat são os indicadores de interrupção de energia tratados como tempo.

Com frequência, sendo que AO cliente fica sem energia e a frequência que ele fica sem energia. Traduzindo para os nossos indicadores contratuais seriam ainda, né? A gente não tem um indicador de frequência, mas tem um indicador de de prazo, né? Para atendimento dessas ordens de serviços, é.

Por falta de algo, então nesse sentido, na apuração dos ditadores, deverão ser considerados todas as interrupções que atingem as unidades consumidoras admitidas apenas as seguintes exceções, ele traz outras exceções.

Mas, enfim, o ponto que eu quero chegar é no item 6. É ocorrências ocorridas em guia crítica. Agora, quando está ligando de um modo geral, o que que é esse guia crítico? Ele avalia pros últimos 24 meses, numa média de ocorrências que acontecem. Ou seja, para a gente seria uma ordem de serviço, de falta de água. Nos últimos 24 meses. Entende que isso aqui é um é um, é 111 fórmula pré-estabelecida e quando o

valor em determinado dia para determinada região?

Superar a média acrescida de 3 desvios padrão é aquele dia, é um, é um dia considerado atípico e fora da normalidade para distribuidora de energia, sendo que nesse sentido ela teria dificuldades para atender os prazos.

E teria como principal objetivo é essa fórmula específica e esse tratamento de crítico, o reconhecimento de eventos excepcionais, seja eles eventos climáticos, é uma situação hipotética de de rompimento, de uma adutora, uma situação mais crítica.

Evitar penalizações indevidas e garantia de justiça regulatória.

E como objetivo principal para para tratar esses esses 2 itens tem uma base estatística objetiva, com previsibilidade na aplicação. É, eu entendo que esse esse modelo de biocrítico, ele também poderia ser aplicado na concessionária.

Dado que são modelos de serviço muito semelhantes e o setor elétrico, ele já estudou essa metodologia e ela já vem sendo aplicada desde 2008. Até hoje ela É Ela é aplicada.

E faz total sentido, dado que em alguns períodos específicos dado seja uma situação de de de uma catástrofe, uma situação climática mais agressiva, a gente acaba tendo 11, número de ordem de serviço muito maior do que o que a gente tem como.

Como normalidade e aí, inicialmente a gente pode pensar Ah, não, mas então a gente poderia projetar a quantidade de equipes baseadas nesses dias mais agressivos. O problema é que esses dias mais agressivos tem um número maior de ocorrências, ele acontece, eles acontecem de forma esporádica.

Uma vez ou outra no ano, se a gente e, obviamente a gente não tem essa previsibilidade e quando isso vai acontecer, se a gente mantém uma quantidade de equipes elevadas pra atender esse, essa quantidade de serviço nesse período, a gente acaba indo pro pra um ponto.

E da questão regulatória, que é a modicidade tarifária, ou seja, se a gente manter um livro de equipe pra, pra um momento em que ele acontece, raramente, a gente acaba aumentando o custo da tarifa EE, sendo que aquele evento ele acaba acontecendo poucas vezes, não sendo.

Compatível ali com com a ideia de trazer o menor custo positivo para o cliente. De modo geral, esse é uma. É isso eu vou abrir para comentários, mas a ideia é essa, que a gente possa trazer algo semelhante nessa linha que já acontece no setor elétrico, já é algo bem consolidado por lá.

Eu abri aqui, mas na verdade eu não tenho uma definição disso, né? É, eu não sei se se isso é aplicado em algum outro setor além do elétrico, não?

Não vi isso ainda ser aplicado fora dessa situação, né? Do desse setor, eu acho que é uma questão que a gente pode avaliar. Até, por exemplo, eu não sei. Pegando aí uma análise pretérita, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 29:35

Aham.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 29:46

É se essa situação é frequente ou não, ou se alguém vai, vai dizer que o dia que dá problema não dá problema de todo mundo junto. E aí eu não sei, por exemplo, quando se pensou nas 48 horas é, é, e aí? Eu não sei nem se existe essa resposta, né? Inscrita em algum lugar.

Quando se pensou no prazo, lá é nevou-se em consideração esse tipo de situação. Eu acho que talvez a gente precise pensar um pouquinho mais, é para essa resposta, né? Porque o que eu imagino é, Ah, se você tem uma falha que é pontual em uma determinada ligação.

Ok, isso aí nunca vai cair num dia crítico, né? Mas se existe um problema maior, né? Explodir ou uma adutora ou vai pegar provavelmente uma região enorme. EE aí é eu não sei. Por exemplo, é até que ponto?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 30:37

Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 30:45

Que quando se pensou nesse indicador e nesses prazos é existia uma intenção de é é expurgar esses esses grandes eventos, né?

E aí a gente tem que avaliar também se eles são previsíveis ou não. Se se, se a concessionária, se não taria no papel da concessionária, algum tipo de procedimento é de manutenção, que evitasse isso. E assim eu não tô atribuindo nenhum juízo de valor, de dizer que tá certo ou errado, não tá?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 31:19

Tá?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 31:19

Eu tô só levantando as dúvidas, aqui é pra eventualmente a gente pensar junto. Eu entendi o seu ponto é, entendi o que tá colocado aqui é até o Wellington levantou a mão. Talvez ele tenha até uma sensibilidade maior pegando Oo histórico, né? Ele. Ele hoje, claro, tem um histórico que é da 10, não é de vocês, mas talvez ele consiga ter uma sensibilidade maior do que seria esse dia crítico aqui dentro da da realidade do estado, né?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 31:53

Então vamos lá, é o Luiz aí endossando o que o Luiz falou, né? Ele foi cirúrgico quando ele falou da citou. O exemplo da adutora, por exemplo, a gente sabe que existem situações aqui no estado que é igual, era assumir OOO macromira de dotalina a saída já para a adução dessa parte da adutora. Então termina aqui, a responsabilidade é igual, vamos supor.

Doutora do do, do do São Francisco. Eu estou dando um exemplo hipotético aqui tá gente, não estou dizendo que é da igual responsabilidade nem nada, mas estourando do do São Francisco. A região metropolitana, França, em água, então seria o dia crítico inteiro e seria também AA motivação que a igual teria para resolver essa situação o quanto antes.

Entendeu? Eu, eu acho válida. A metodologia do dia crítico. A gente aqui Na Na, na agência, a gente tem a Câmara de energia, então eu já tive AAA oportunidade de ver se a aplicação dessa metodologia No No setor elétrico. Mas eu acho, eu acho válida a propositura para ela vir para o setor de saneamento também.

Mas tem que ser bem estudado, tem que ser bem estudado. Como é que seria calculado esses esses dias críticos? Vamos dizer assim, porque aquele negócio, saneamento que nem eles falou, tá. Pode ser uma ligação individual? Beleza, mas existem situações, várias situações, até o que está acontecendo no estado hoje. O grupo quem conhece?

De falta de água em várias regiões, a gente pode ter aí 11 falta de 11 rompimento do adutora, uma subestação com defeito ou um rompimento com defeito, que fica a região. Aí já vai ser considerado um diacrítico, entendeu? Então acho que seria mais o caso também do do, do, de uma preparação de manutenção preventiva, et cetera, para poder evitar que ocorra.

E também, quando ocorrer ser também célere Na Na solução. Mas é realmente é

como, como é o município anteriormente. Não estou fazendo juízo de valor, eu acho válida a propositura, mas tem que ser bem estudada. A metodologia de aplicação disso aqui.

Tá só esse. Eu posiciono mais da gente mesmo.

PB **Paula Macedo Barros** 33:51

É, acho que entrando um pouco no que o Luiz falou é você sabe, Bruno? Como o setor elétrico lida com as subnotificações nesses casos? Assim?

Estou.

Nos tem conhecimento?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 34:06

Pessoal, peço perdão. É a internet caiu aqui.

PB **Paula Macedo Barros** 34:08

Oi.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 34:11

Voltei, tá? É, deixa o seu Vale Tudo. Se você puder repetir, eu acabei não pagando.

PB **Paula Macedo Barros** 34:12

Tá?

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 34:17

Beleza, eu vou. Vou repetir aqui rapidamente não é só só endossei o que o Luiz falou, tá? Não desconsidero a metodologia. Eu já comentei que aqui na agência a gente tem a Câmara de energia elétrica e eu tive a oportunidade já de trabalhar algumas vezes com com esse dia crítico.

Eu faço parte de uma comissão de lá também, então eu tive a oportunidade de participar da da da, da adoção, dessa metodologia. O cuidado que eu que eu ressaltei aqui é de como aplicar essa metodologia, porque a gente sabe que no setor de saneamento basta um elevatório da defeito para o sistema todo entrar em colapso.

A gente sabe que falta água no sistema inteiro. Se o elevatório dá defeito aqui, Luiz, só para registrar. Para vocês, a gente tem situações que são 7 elevatórios em

sequência, então, mais para primeira dar defeito. Todas as 7 em seguida, não vão operar e logicamente o sistema vai ficar sem funcionamento. E eu citei Bruno? Um exemplo, como?

Da da doutora do São Francisco, que abastece a região metropolitana do do do estado, são os 4 maiores municípios dos 4 municípios com maior da cidade populacional. Se der, por exemplo, um comprimento dessa, doutora, já vai ser enquadrado no dia crítico, porque vai ser a metropolitana toda sem água já aconteceu uma vez de.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 35:20

Hum?

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 35:29

É, vocês não estavam aqui na época, mas tem uma. Essa adutora, ela passa por cima do do de uma pontesinha e essa ponte ficou sem manutenção a muito tempo. Acabou que ocorreu 11 colapso dessa ponte, juntamente com a doutora pronto. Foram 15 dias aqui sem água na região metropolitana até o reparo. Então eu acho também que essa motivação, esse indicador tá aí. Aí como motivação para dar celeridade ao reparo, entendeu? Então eu acho válida. Metodologia, só que a gente tem que ver os critérios de aplicação dessa metodologia.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 35:58

Correto, por exemplo, nesse caso específico que você acabou de comentar, por mais que fossem geradas várias ordens do serviço, talvez fosse o caso dele trabalhar em uma ordem baseada em um defeito, né? Que atingiu vários clientes, então.

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 35:59

Entendeu?

Então, é, seria a solução do defeito? Se der solucionando e se resolveria o problema de todos os clientes, entendeu? Seria mais filtrar, qual é o problema? Raiz? O que é que está ocasionando esse problema?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 36:16

Isso.

Isso.

Isso.

A conta não seria baseada em reclamações, eSIM em defeitos. Ou seja, se eu tenho muitos defeitos para resolver na cidade, aí caberia a aplicação dessa forma. Mas se eu tenho vários chamados, mas para um único defeito, não, não. Se não se encaixaria.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 36:31

Diga.

Perfeito, perfeito, é isso que eu tô falando. Quanto a aplicação dessa metodologia, eu acho que a gente pode refinar, sim. Eu acho válido de fazer uma proposição desse, desse viés, mas tem que ser bem refinado pra gente não acabar caindo naquela.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 36:46

E o?

Isso a minha ideia aqui é mais trazer os temas para os debates e aí sim a gente pode seguir com a.

Tentando aprimorar aprimorar o Leandro Luciana pode falar.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 37:04

Perfeito.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 37:08

Acho que a Paula tava na frente aqui.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:10

Eu também acho. Eu acho que ela estava com a mão levantada assim.

PB **Paula Macedo Barros** 37:14

Não é só perguntando como o setor elétrico lida com a subnotificação nos casos. É, mas eu concordo com o José, porque tem que dar uma refinada mesmo para essas situações. Acho que são são.

Outputs extremamente diferentes, né? Setor elétrico, setor de saneamento. Mas você

sabe alguma algum como eles lidam com subnotificação? No caso, é dos dias críticos.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:32

Que?

Você fala pra notificar a agência reguladora ou pra são? São feitos relatórios, né? É, basicamente são enviados relatórios com a quantidade de ocorrências que foram estabelecidas, como dia crítico e enviados.

PB **Paula Macedo Barros** 37:45

Sim.

Uhum.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:58

E uma segunda coluna, né? É um arquivo de XML. A motivação desse dia crítico, né? Quais foram as ocorrências? O motivo de cada uma delas?

PB **Paula Macedo Barros** 38:04

Uhum.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:07

Basicamente nessa luta.

PB **Paula Macedo Barros** 38:07

E aí é uma base de dados assim ou não?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:09

Exatamente, isso é, é Marcos XML, ele parece muito com Excel, né ele.

PB **Paula Macedo Barros** 38:11

Não.

Al, Al.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:16

Isso é um arquivo tabular com as informações definidas pra esse diacrítico, qual o

número de ocorrência e qual, quais as motivações? Qual o ponto de do defeito, né? Eles, eles trabalham muito com esse ponto do defeito EE é enviado esse relatório mensalmente, e aí cabe no caso como é. É uma agência.

PB **Paula Macedo Barros** 38:27
Uhum.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:36
Nacional que é enviado, né? É enviado pra anel. Não sei se a Grécia recebe, mas é enviado pra anel. Cabe a ela identificar via estatística qual, qual o caso que tá fugindo um pouco da realidade e ela bater em cima, né? Tentar fiscalizar.

PB **Paula Macedo Barros** 38:51
Ah, tá, cabe a anel então aí no caso da da igual seria, qual procedimento?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:53
Isso.
Aqui seria com a greve, né? Seria o mesmo procedimento só com a greve? Isso.

PB **Paula Macedo Barros** 39:00
Agradeço, então.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 39:02
É Paula, só para contextualizar, é a fiscalização do setor de energia elétrica. É de responsabilidade da anel. Só que ela faz acordo com agências reguladoras estaduais. Como ela não tem capilaridade para atingir todos os estados, ela acaba realizando acordos com agências estaduais.

PB **Paula Macedo Barros** 39:02
Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:09
Isso.

PB **Paula Macedo Barros** 39:09
Uhum.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 39:18
E delega essa função no caso aqui. A agência, a gente tem essa delegação de função, de fiscalização para a agência reguladora aqui do estado, no caso do do do saneamento, a Ana não tem essa função. A Ana está mais no sentido orientativo das normas de referência, então acaba que fica com a gente mesmo. Seria a agência reguladora que teria que receber.

PB **Paula Macedo Barros** 39:25
Entendi.
Ah.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 39:37
Essa notificação para poder dar prosseguimento no processo.

PB **Paula Macedo Barros** 39:43
Entendi, obrigado.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:46
Putz.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 39:47
As vezes só acho que 2 comentários aptos é quando a gente falou, né? Acho que você comentou aí, né? Isel Wellington Luis. De você tem alguma emergência no sistema? E você de repente tem uma série de ordem de serviço assim? Acho que na minha visão aqui o intuito, né? Na linha com esses comentários é que não adianta você atacar.
Lá, 200 OS, né? Você tem que atacar a os específica geradora daquele problema, né? Então a minha visão aqui é, é um pouco dessa assim, né, de que quando você tem aqui a obrigatoriedade de atingir o indicador para atacar 200 OS eventualmente você pode estar desfocando do do do do motivo principal.
Então, na minha visão, é o que eles buscaram aqui, né? No setor elétrico é muito

mais. Olha, tem aqui uma série de ocorrências, mas qual que é a ocorrência que gera isso tudo? Não é para você poder focar ali na resolução do problema como um todo e não em atacar 200 OS, então assim.

É, eu acho muito relevante aqui essa essa normativa do setor elétrico e acho que é importante a gente tentar e estou entendendo que estamos de acordo aqui. A gente tenta trabalhar aqui numa adaptação, obviamente respeitando aí o que que é obrigação da concessionária? Enfim, mas eu, eu acho isso aqui.

E muito nessa linha, né? Assim tenho muito essa visão de que seria importante a gente não atacar o problema chave, não atacar várias questões aqui para atender o indicador, né? Porque aí você pode, Ah, rompeu aqui, você ataca 200 OS até o indicador, mas o problema continua, é existindo, né? Então acho que esse é um ponto.

E outro ponto, acho que talvez pra eu, eu não conheço isso na prática, né? Mas quando a gente fala de de, de, de 3 de vi, os padrões, me parece um de fato, um evento bastante que que fica bastante crítico de fato, né? Não, não é alguma coisa que tá dentro aí de normalidade, né? Assim acho que sei lá uma.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 41:32

Elevante.

LN

Leandro Nunes Nishiyama 41:39

Algumas os aqui, de repente você tem um estouro, então acho que esse essa padronização aqui para mim, né? Acho que que vem do setor elétrico, ele mostra muito disso aqui também, né? Que a gente tá falando de pegar, é dias ali que você tem muitas oss, acho que não é isso. Assim, quando você pega a média histórica e fala de 3 dias padrões, a gente realmente tá falando de evento.

Eventos muito consideráveis aqui, né? Então, só para trazer isso também que para para a gente não ficar aqui na cabeça de que é, tem muitas os aqui e isso vai entrar no dia crítico, né? 3 de Deus padrões talvez a gente pode até pegar, não sei se de de de base, de dados assim.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 42:16

Então?

LN

Leandro Nunes Nishiyama 42:16

A gente está falando aqui de realmente, sei lá, um evento que ele explode de fato, no meio de iOS, né? Então ele vai ter ali uma motivação específica, né? Então, assim era só isso. Assim, acho que a gente pode trabalhar melhor aqui. Uma proposta mais objetiva aqui, né? Talvez, mas acho que é importante a gente pensar nisso como uma.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 42:27

Bom.

LN **Leandro Nunes Nishiyama** 42:36

11 solução aqui também, né? Para atender OOO problema chave aqui, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 42:43

Hum?

É isso mesmo, Leandro é EE, até complementado, é o objetivo principal. É nessa linha da modernidade tarifária, de trazer a tarifa com a menor custo possível. É lembrando.

Como eu falei lá atrás, que a gente é menciona recursos pra atender esses dias. Não são comuns que acontecem raramente e trazer uma grande quantidade de de ordem de serviço na hora de vamos vamos falar de defeitos a serem resolvidos, né? Que não necessariamente são ordem de serviço.

A gente traz o custo da tarifa muito alto, EEO. Outro ponto é no setor elétrico. Ele é penalizado pelos indicadores, assim como um setor de saneamento. No nosso contrato. Com relação ao idg, né? EE por que que isso aqui é é, é importantíssimo. Nesse dia, por exemplo, de um diatipo.

Uma concessionária de energia elétrica, ela pagaria a compensação ao cliente, né que é devido ao tempo que ele ficou interrompido acima do da meta para ele estabelecida. Ou seja, a concessionária teria um prejuízo absurdo que não, que poderia ser inviável, inviável à concessão. No nosso caso, ele acontece de forma diferente.

A gente perderia a meta regulatória do indicador do ida isso lá no final do ano impactaria no idg, que no final, que a partir do terceiro ano impactaria na nossa taria. Francisco, ainda assim, seria a perda de receita considerável, então a ideia é essa também. Quando a gente.

Tudo isso que eu falei, ele resulta na modicidade tarifária de trazer o menor custo

sensível ao cliente, EEE viabilizar a operação, né, da das constitucionais?
EE concordo com todos, assim que a gente pode é aprofundar mais, trazer números, né? E tentar trabalhar em cima dessas possibilidades que de fato são importantes, dada que que ela já tem uma certa consolidação de um setor semelhante. Obviamente, temos que estudar nessas características aqui.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 44:39

Aí trabalha esse esse andares aqui da.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 44:42

Do setor sanea muito.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 44:42

Pode?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 44:45

Ok?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 44:45

É, eu só ia levantar uma dúvida aqui que eu tava pensando é, você sabe dizer Zé Wellington, assim, sem nenhum compromisso, obviamente, de de dar um dado 100% preciso. Mas se Oo, qual é a frequência de ter 11 evento?

Desse, entre aspas, catastrófico. Assim que de grande impacto, uma vez por ano, 10 vezes por ano, é sem sem nenhum compromisso de dar um dado fidedigno, tá zero, então só pra gente conseguir.

J José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 45:11

Hum?

Desculpe.

Então?

Desde que eu estou aqui na agência, os que eu me recordo foram esse que eu mencionei da região metropolitana, certo, que foi antes de eu entrar na agência reguladora e o outro foi quando deu um problema que abriram as comportas do São Francisco, que aí sedimentou muita água e eu estou falando já no sentido de falta de água porque não conseguia andar vencimento na.

Na filtração, no tratamento da água em si mesmo, aí também com comprometer o sistema de tratamento como nosso. Nosso sistema de tratamento aqui nossa água vem nas em sua maior parte, do que o São Francisco. Então, quando abriram as comportas da hidrelétrica, começou a carrear muito sentimento, é comprometer o sistema todo de tratamento.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 45:55
Eu de sábado.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 45:56
Enfim, foi uma ração em cadeia, né? Aí começou a comprometer o abastecimento de várias cidades. Esses são os 2 que eu me recordo, assim de serem críticos mesmo, que foi esse colapso aí foi realmente desastre, porque ficou 15 dias sem abastecimento na região metropolitana. Então você bota aí.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 46:01
Pra ver?
É sim.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 46:13
Mas foram situações.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 46:14
Pensando.
Aqui, pensando alto, assim é já até falaram essa situação e eu já vi em outras discussões. É partindo de uma premissa de que isso é um evento totalmente fora do comum, né? Ou seja, não não vai acontecer com uma grande frequência. É talvez simplesmente agrupar eventos. É, é, ou agrupar. OSS, né? É geradas pelo mesmo evento, é, já vai mitigar o impacto no indicador, né?
Desses eventos atípicos, né? Por exemplo, zalita, você citou agora que ficou 15 dias sem água na região metropolitana, a região metropolitana deve ser, sei lá, 80% dos usuários. Não sei.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 46:59

Isso.

É, é, é os 370% isso.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 47:06

É se 20% é se 20% dessa base abriu uma, OS pô, já acabou? O indicador no ano no ano inteiro é, mas se a gente partir de uma premissa de que olha a houve um evento grave que ocasionou.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 47:15

Isso.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 47:24

200 OSS. Vamos agrupar essas 200 OSSE aí AA concessionária vai ser avaliada pelo prazo de solução desse um problema.

A é, talvez isso. Isso me digue essa questão aqui, específica. Agora a gente tem sempre que que achar OOO meio termo, né? Elico é nem penalizar demais a concessionária e nem deixar entre aspas muito fácil.

O cumprimento, né? Então eu acho que talvez, sei lá, pô, se ficar 15 dias ou um mês sem água na região metropolitana e o indicador não impacta nada, é aí eu acho que o indicador talvez não esteja sendo um incentivo adequado, né, pro?

Pra garantir a qualidade do serviço, então, enfim, eu não tenho nenhuma resposta mágica aqui, mas eu acho que AAA grande questão é a gente conseguir pesar a mão corretamente, né? Nesse indicador, ou seja, nem deixar de uma forma que seja.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 48:29

Foi?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 48:31

Ou economicamente é? É inviável, né? Ou é ou muito fácil, né? É em garantir a qualidade do do serviço, né? Enfim, tentar estabelecer aí o que seria um meio termo.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 48:47

Pronto.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 48:49

Não tenho uma proposta agora, mas. Mas eu acho que cabe aí a gente pensar nesse período que a gente tem é de planejamento.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 48:59

É, é, é Luiz, é o pensamento daqui da agência, é esse mesmo? O indicador é uma métrica uma métrica para medir a eficiência e a qualidade do serviço prestado pela concessionária. Se a gente acaba, que abre demais, esse indicador acaba que ele perde a função de existir.

É, vem essas situações nessas situações, foi aquilo que eu falei, Bruno, de tratar a causa raiz, né? A gente pode bolar algum sistema que vincule as demandas, por exemplo, da região? Estou citando esse exemplo porque é o que eu me lembro aqui agora, mas que vinculasse as ocorrências da região metropolitana de falta de água ao rompimento da.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 49:15

Enfim.

Sim.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 49:33

Dessa adutora, então, na verdade, a causa raiz seria o rompimento da adutora e não as 200 300, 400, OS de de de falta de água, sendo que se resolvesse esse da adutora já, logicamente, já resolveria todos os esses problemas todos, entendeu? Eu acho que a gente tem que igualar a metodologia. Como eu disse, eu não, não, não invalido a proposta de feita. Eu acho que.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 49:35

Um quarto.

Isso.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 49:53

Isso só tem que ser aprimorado.

EE calibrado para a realidade do setor do saneamento. E a gente sabe que muitas estruturas, muitos equipamentos, são vinculados uns aos outros e basta o primeiro dar problema, que aí toda enraia essa cadeia aqui a gente possui 3 grandes sistemas integrados, então basta o sistema integrado não dar problema.

Tem a. Temos aqui a doutora do semiárido, que rompe com a certa frequência. Vocês já devem ter passado por esses rompimentos também, então é, e quando ela rompe é no sistema integrado. Assim sendo, ela vai atingir 345 municípios.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 50:17

Sabe, Paulo?

J

José Wellington Corrêa Leite - AGRESE 50:33

No total, então é bom a gente sempre calibrar bem essa essas exceções.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 50:41

Então, pra contribuir um pouco mais nessa linha, José Wellington é exatamente essa a ideia no setor elétrico, especificamente, a gente tem as linhas de de transmissão, seriam as adutoras, né? São linhas que carregam mais mais energia e as adutoras que carregam mais água. Quando?

Da parte incabo da linha de transmissão não são geradas, são gerados várias reclamações, mas elas são consolidados numa ocorrência só. Então quando a gente vai fazer esse cálculo aqui? De 3 desvios padrão acima da média?

Essa ocorrência, por mais que ela tenha 600000 reclamações, ela entra como um, apenas um registro de de uma ocorrência. Então a gente quer medir aqui. Quando a concessionária tem, é uma quantidade grande de defeitos a resolver e não de chamados a serem atendidos.

Então, é. É mais nessa linha mesmo. Isso está correto e a gente precisa de ter traçar uma estratégia de agrupar essa, essa ordem de serviço para que elas representem apenas 11 defeito, ou seja, dia crítico. Ele representa que a gente que a gente tem muito trabalho a fazer em campo, né? E não.

Verificar quantas oss a gente tem no Paineiro ali os chamados.

É isso.

LN

Leandro Nunes Nishiyama 51:58

Assim acho que tá tá entendido? Aqui só um ponto que acho que a gente tá falando 2 coisas distintas, né? Assim é, acho que tem essa questão que você comentou agora, que e acho que o Luis comentou também que eu acho que ele é um pouco diferente do que ele está definindo como um dia crítico, que é você alocar várias oss a uma única oss. Assim, acho que isso é uma questão que eu acho que a gente pode.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 52:17

Tim, Tim, Tim.

LN**Leandro Nunes Nishiyama** 52:19

E a outra que eu tava entendendo aqui é que você tem 600 OS, por exemplo, o mesmo problema. E aí, o que iria pegar? Isso seria a questão dos vícios padrões, mas você ia abrir 600 OS, então acho que são 2 questões diferentes que a gente atacaria o mesmo problema assim, então acho que acho que a gente pode voltar com isso aqui um pouco para dentro de casa, né? E obviamente, vocês refletirem também.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 52:29

Sim.

LN**Leandro Nunes Nishiyama** 52:37

Coloca uma proposta aí No No relatório, né? É, mas eu acho que a gente tá alinhado aqui quanto o objetivo assim, né? Acho que a ideia não é eu acho que o indicador também, ele tem que tá, vamos dizer assim, os incentivos tem que estar alinhados, né? Não adianta a gente atender 600 OSE tal e o problema raiz? Ele, a gente, a concessão, a área precisa naquele momento, né?

Focar no esforço de resolver aquele problema raiz, né? E não ficar enxugando gelo ali, né? Então acho que esse é o intuito principal. A gente pode fazer uma reflexão adicional e fazer a proposta pra vocês, mas muito na linha do que do que a gente comentou. E vocês comentaram aí, tá?

Encerrar o grupar todo mundo, né? Como isso falou? E você também? Enfim, acho que acho que a gente tem que pode ser uma saída boa também, né? Em vez de você fazer a exclusão do do do pelo grande número de os, né, a gente pode internalizar isso aqui, voltar com vocês, né?

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 53:33

É, eu vou dar essa aqui, isso aqui que falta 2 minutos aqui para nossa vida, né? É?

Vou levar logo para os últimos 2 casos.

E?

O terceiro caso?

É no caso, na verdade, ele já está previsto, né? No contrato e até nesse, nessa

portaria 51 de 2025 da Grécia, ele já. Ele já foi trazido as pistas, né? Dos indicadores, por exemplo, pra pro ida especificamente.

É para intervenções programadas que já foram comunicados aos clientes. Ou seja, se eu tenho 11 intervenção programada de um determinado horário naquele horário, sobre o nível alto de reclamações ou o mínimo das quais sobem reclamações, aquelas reclamações, elas?

Não deveriam ser considerados ali dentro do indicador, dado que que a gente já comunicou ao cliente, é uma parada pra de fato executar um serviço de manutenção e ele já está previsto ali dentro do tanto do do contrato, como também do das fichas elaboradas ali na portaria 58 2025.

Da Grécia?

É mais pontos aqui, eu, eu. Eu não sei se cabe a gente continuar aqui ou eu posso trazer os fluxos de apuração? O modelo da planilha na próxima reunião, na próxima agenda, dado que falta um minuto aí pra pra encerrar o nosso horário.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 54:56

Eu, eu, eu vou pedir Bruno, que a gente possa continuar na próxima reunião, porque eu tenho outra agenda agora e 11 horas está meio ocorrido. Aí, se puder a gente continuar na próxima reunião, agradeço.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 55:09

Combinado e.

Ainda foi excepcional, aí no sentido de trazer esses pontos bem importantes aqui pro pro ida, né? E que de alguma forma eles vão intervir também pro RDR tem um, tem uma certa semelhança e é isso e.

Se ninguém tiver mais nenhum ponto específico aqui.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 55:37

Da minha parte, não da minha parte, tá ok?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 55:39

Então agradeço a presença de todos. E aí na próxima reunião a gente volta com o tema do ira, tentando trazer aí o fluxo da apuração. O modelo da do relatório que vamos, que pretendemos ligar para vocês e.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 55:46
Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 55:54
Talvez discutir um pouco mais sobre esses mecanismos aqui de de situações emergenciais, excepcionais, enfim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 56:03
Está ótimo.

J **José Wellington Corrêa Leite - AGRESE** 56:03
Obrigado, pessoal. Obrigado, obrigado.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 56:05
Ok, valeu, pessoal, bom dia, desculpa.

PB **Paula Macedo Barros** 56:06
Bom fim de semana.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 56:09
Bom dia, bom final de semana. Tchau, tchau.

□ **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

ATA DA REUNIÃO DE 15/08/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

15 de agosto de 2025, 01:02PM

□ **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:05
Oi, Mateus, bom dia.

MA **Matheus Rodrigues - Agrese** 0:11
Olá, bom dia.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:25
Bruno, você está sem áudio? Eu não sei se você está tentando falar.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:30
Estava 50, é só pra dizer aqui que ela é igual, seremos eu e a Joana presentes aqui, tá?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:42
Bom, pela FGV está o Márcio, a Paulo e o Ricardo. Mas eu acho que dá também. A gente pode ir começando, né, Luis Clarissa?

JA **José Wellington - AGRESE** 0:51
Comi, OK também.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 0:52
Sim.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 0:52
Pode sim. Rafa pode sim.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:54
Está bom, está bom.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 0:57

Sim.

Só pra mim.

E?

Então vamos dar início aqui. A apresentação é conforme é combinamos na semana passada. É. Iríamos estender o tema ainda, né? O índice de desabastecimento de água essa semana novamente, é.

Como sempre, dá uma passada aqui no cronograma, a gente tá na semana 15, né? O prazo ainda ali pro pro tema do ira, tá? Conforme o cronograma acordado é, eu posso mais uma vez, né? Que até o dia 5 de setembro, aí vamos a igual, vai estar enviando o primeiro relatório parcial baseado nos indicadores de IQAEIQA.

Na semana passada a gente já falou bastante aqui sobre a metodologia e segue o que está escrito dentro do contrato de concessão, as os prazos e métricas também tem como seu período de carência e aí começamos a discutir sobre os temas de lacunas no contrato, né?

E apresentamos é os os motivos aqui que a gente entende são motivos excepcionais. Passamos pelo pelo primeiro motivo, que seria Oo risco a integridade das equipes foi bastante discutido. É.

Passamos também sobre o tema de falhas terceiros.

A gente citou 2 casos específicos com DADS, né, que já está previsto no contrato, bem como a energia, que também está previsto lá no contrato. É, trouxemos um encontro que é de novidade pra pra pra ser avaliado a inserção dele.

Nesse motivo de excepcionais, dado que a Aneel já trabalha ele com algum tempo, é um. É 11 situação bem consolidada no setor elétrico, apresentando esse modelo energia crítica.

E apresentamos bem no final também, né? O.

Outro multidiscepional que seria quando é a gente tem uma intervenção programada e que os clientes têm esse aviso prévio, aquelas USS abertas nesse período de intervenção programada, também seria considerado ali um excepcional, né? não ser considerado.

Ou, na verdade, é ser colocado como AUs, já atendida no prazo, né? Dado que a gente não não pode ou está previsto no contrato que a gente deve considerar todas as USS para contabilização do mercado desse convidado.

Abastecimento de água.

É a gente encerrou a reunião na semana passada até o motivo 4, devido ao ao tempo estourado, e eu tinha mais um ponto aqui para.

Pra apresentar aqui é também um motivo que também é. Eu busquei ali do setor elétrico e também é muito consolidado, que é o motivo ligado a situação de emergência. Esse motivo, especificamente ele tá ligado?

AA grandes eventos, grandes eventos ligados a, por exemplo de chuvas torrenciais.

Eu vou dar uma lida aqui No No texto e aí vai ficar mais claro para todo mundo.

E a regulamentação que traz ali por por interrupção em situação de emergência, a madiz também está considerando o modo Lito do produto, que é a regulação da Aneel. Tá e define os conceitos e as condições para sua aplicação. A definição formal de interrupção e situação de emergência é a seguinte, interrupção originária.

No sistema de distribuição resultante de evento que comprovavelmente comprovadamente impossibilita a atuação imediata da distribuidora e que não tenha sido Por Ela provocada ou agravada e que seja decorrente de evento associado a decreto de declaração de socio de emergência.

O estado de calamidade pública emitido por órgão competente. Aqui eu trago a fonte, né? Do da documentação.

E essa definição esclarece que as interrupções de emergência são exploradas nos indicadores de comunidade. No caso lá no setor elétrico, são os indicadores de expressão, indicadores de figuração, né? De ocorrência de frequência, das ocorrências. Aqui a gente mede um pouco diferente, mede.

Os prazos, então ou fora do prazo, menos médio, pela quantidade que é a frequência e pela duração desses eventos, é um pouco diferente. A duração média, né? E quando resultam de eventos?

Extremos como tempestades ou inundações e são reconhecidos por um órgão público. Defesa civil, por exemplo, ou quando ou quando causam um impacto significativamente alto. Vendido pelo índice de CHI. Isso aqui é basicamente cliente. Hora interrompida. Eu acho que no nosso caso aqui, dado a complexidade, eu acho que não seria necessário, tanto que eu, porque aqui o item baby fala sobre esse cliente. Hora interrompido, mantido somente as a.

As situações de emergência, o estado de calamidade pública que são são, é situações mais mais fáceis de serem identificados. Dados são emitidos por órgãos competentes. É o objetivo é garantir que as concessionárias não sejam penalizadas por eventos de força maior.

Estão além do seu controle e até o contrato eles falam um pouco sobre isso também.

Os riscos não assumidos ali pela concessionária, que são casos fortuitos, públicos, a maior também é.

É isso aí. Eu não sei se se alguém quer comentar sobre caso específico e eu acho e aqui ele é diferente do dia crítico ali que é uma. É uma fórmula matemática, né? Que eu apresentei na semana passada, que é ele compara a média histórica nos últimos 4 meses, acrescidos de 3 dias padrão.

Aqui ele tem uma referência documental, é baseada num órgão num órgão competente, né? Tendo emitido ali tanto a declaração de situação de emergência, o estado de calamidade pública. A gente sabe que no setor de concessão de saneamento é.

Chuvas torrenciais ou, por exemplo, inundações, né? De modo geral, tão basicamente tão ligado às chuvas, elas atrapalham AA prestação de serviço, seja ainda dando ruas muitas das vezes interrompendo vias, né?

Trabalhamento de pontos é até bairros. Eles ficam inacessíveis em alguns momentos, por isso a gente entende que esse que essa situação que é já trabalhado no setor elétrico, cabe aqui também como uma situação nossa aqui, de caso fortuito ou força maior.

Ok?

L

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 8:16

É eu. Eu entendi, Bruno, é só um comentário geral, né? Eu acho que o desafio aqui, talvez até para o entendimento, é, é a gente talvez tentar enxergar isso na prática, né? É porque uma coisa é, se o evento causou a interrupção, né? Outra.

Coisa é você ter uma s aberta e não poder atender ao SA tempo por conta dessa calamidade, né? É, é pra mim. Só não está claro essa.

Porque, por exemplo, uma chuva torrencial não vai danificar a tubulação que está enterrada, né? Não, não seria o esperado, né? Mas ele pode ok impedir no caso de um alagamento que sua equipe chegue num determinado local, né?

É, acho que só que é a caracterização da situação específica que talvez não seja tão simples de visualizar. Mas eu entendi o ponto.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:13

É beleza, tanto que assim, a lógica aqui, eu acho que é mais no sentido de pós-operação mesmo, né? Da dificuldade de atender esses esses clientes numa situação dessa, tanto que a situação b aqui que eu não trouxe aqui, que eu acho mais

complexo aqui da gente apurar que é.

Esse CHI é cliente hora interrompido ele também. Ele tem uma limitação de cliente por muito tempo interrompido em algum período, ou seja, ele traz uma situação de de de uma relevante número de ocorrências operacionais para serem atendidos naquele momento.

Acho que a ideia aqui é muito mais no sentido de pós operação, no sentido não de pós operação, né? De pós, da taxa que Oo evento climático, aí é adverso.

Porque mesmo na situação de criar.

É interrupções, né? Porque o evento criar interrupções. A gente sabe que.

Numa situação dessa, né? Conforme eu falei, a gente tem 11 certa dificuldade de de mobilidade mesmo, né? Nessas situações e não sei se você interpretou aquilo diferente disso, né?

L

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 10:26

Acho que foi isso mesmo assim, mas vão ser situações totalmente excepcionais, né? Eu não acho que seja algo que vai acontecer com frequência.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 10:31

De corriqueiro, não?

Não, eu até eu não sei se cabe aqui. Eu estava tentando investigado. Quantas vezes isso acontece, se eu estou com ela aberto aqui?

Não trouxe aqui para apresentação, mas ele tem um site nosso aqui de.

E compila, né? As as situações da emergência, de fato, são poucas as vezes que isso acontece é.

Deixa eu ver se eu consigo abrir aqui.

Mas assim, de toda forma, é relevante que a gente reconheça essas possibilidades, porque num numa semana isso pode ser. É uma situação possível da gente perder um educador anual, dado que a meta é bem rojada, né?

De 98%, posso só abrir, aliar.

Ó, por exemplo, aqui isso.

É o dia 2025, tá? Casos encerrados aí aqui, basicamente são na primeira linha que estíavam e seca, não, não caberia nessa situação.

Ainda que o contrato prevista também que nesses nesses casos de quando a gente não tem, quando a gente não recebe ali no ponto de entregar agora da 10 é seria 11 motivo decepional também, mas vamos pro foco aqui.

Por exemplo, em 2025, ele no estado aqui ali aconteceu 3 vezes, né? Em 2025, todas elas em janeiro, provavelmente são períodos mais mais chuvosos aqui no estado e em municípios específicos do lagarto.

Café no Frei Paulo o próprio site da defesa civil, ele compila essas informações. E aí a gente tem lá também as informações. É?

JA José Wellington - AGRESE 12:30

Hum?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 12:34

Dos últimos anos, né? Acho que depois cabe a gente. Acho que No No relatório parcial que a gente foi enviar sobre indicador do do do RDRA gente pode trabalhar um pouco mais as frequências é José. Wellington levantou a mão, fica a vontade de dar.

JA José Wellington - AGRESE 12:52

Então, Bruno, é a questão de a gente seca lá. Eu acho que pra esse indicador que não afetaria, né? Afetaria outro indicador, né? Aí seria só no na questão do outro indicador. Eu entendi a linha de raciocínio realmente da da questão de acesso. A gente sabe que, pelo menos aqui na em alguns municípios aqui do estado, principalmente aqui na caju, quando um chove, encontra um chuva muito intensa, fica.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 12:59

Sim.

JA José Wellington - AGRESE 13:12

Dificuldade de acesso a certas regiões para realizar AAAA operação, no caso, a ordem de serviço. Eu acho válido a gente levar em consideração esse essa, essa, esse conteúdo daquele mesmo, aquele mesmo sentido que eu falei do anterior, né? Agora a gente tem que analisar bem como é que isso vai ser o regramento disso para.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 13:13

Ah.

Prova de interior.

JA **José Wellington - AGRESE** 13:31

Nossa situação aqui, entendeu?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 13:35

De pinto?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 13:35

É até dando um retorno pra vocês. A gente iniciou os estudos ali sobre caso do dia crítico, pra gente tentar entender uma linha, uma linha de raciocínio pra situação hoje especificamente, a gente não tem esse agrupamento de iOS por defeito.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 13:38

Encontrar já subiu, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 13:52

Aí, isso seria um caso nosso interno a ser trabalhado naquela ideia de tentar verificar a oportunidade de.

De medir os eventos, né? As AA, os defeitos a serem resolvidos e não o caixa cidade de iOS, né? Porque talvez trouxesse um a gente, enfim, a gente pode trabalhar os 2 motivos, mas hoje a gente não tem essa apuração por defeitos, sim, por pelo número total de iOS.

E o outro ponto é base estatística, né? A gente até fez uma umas contas aqui, específicas, mas seria só nesses últimos? A gente tem 107 dias a partir de hoje, eu contando com hoje de operação aqui, então seriam baseados nesses 107 dias. Então a gente entendeu que também não era uma.

Um espaço amostral e sazonal, né? É favorável pra esse tipo de análise? Nesse momento, talvez a gente precisasse pelo menos ter um ano de operação pra pra avaliar melhor essa essa, essa curva, né? De de, de de número de OSS.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 14:39

Olá.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 14:50
Do ano, não ser que diz, olha que depois você pode me confirmar se a gente tem alguma informação pública desses desses números de iOS da 10 que aí a gente poderia tentar trazer pro pra esse estudo aqui interno nosso, tá?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 14:53
Com a onda?

JA José Wellington - AGRESE 15:05
É, então é referente a informação pública do iOS da 2. Realmente eu não tenho conhecimento não. Aí seria uma solicitação formal mesmo pra gente ver se conseguiria ter acesso. É porque o público acho que é muito difícil ter.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 15:12
Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 15:13
Hum?
Pra 10?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 15:16
Do estresse?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 15:22
Tá, é aí, talvez no caso seguinte, esperar pelo menos um ano aqui pra gente ter essa uma curva mais sazonal, né? Porque como a gente viu ali é, a gente já tá no mês de agosto e os os as situações de emergência no estado foram todos em janeiro, né? Provavelmente.

JA José Wellington - AGRESE 15:35
Sei.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 15:36
Então quem que é o novo tem agora?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 15:41

É o nosso período aqui de, se bem que não é, né? Eu, eu, eu moro aqui, eu sei que é é de maio para frente, começa a chover bastante, bastante. Não sei o que ocorreu ali em janeiro, especificamente naqueles municípios, né?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 15:41

Quando sou dados de Corinthians, poder.
Não tem noção.

JA José Wellington - AGRESE 15:48

Isso, isso.
Isso começa. Acho que 2 de maio essa questão da da.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 15:55

É, e lá tá marcado como chuva intensa.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 15:59

Eu, eu acho. Até assim, Bruno, é que a gente não vai poder usar aquela base, porque ele coloca ali um decreto de chuva intensa, de de 4 meses. Eu tenho certeza que não choveu por 4 meses, entendeu?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 16:11

É. É um.
É porque assim ali é a nossa referência, mais é porque assim, ali, ele, ele define o é o estado de calamidade pública ou situação de emergência, né? Por quanto tempo vai ficar? Obviamente a gente não, não usaria todo o período ali pra.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 16:16

Eu não.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 16:31

Que provavelmente ali ele está considerando. É questões civis, né? É de reconstrução da cidade. Não sei. Outras coisas podem estar englobadas ali. A nossa ideia aí

quando é e no setor elétrico é aplicado dessa forma, né? Já trazendo para tentar facilitar e é pegar um período específico onde ocorreu as chuvas.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 16:38
Ah, sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 16:49
E que de fato, a gente comprova que, de alguma forma nos afetou, né?
Principalmente nessa questão de mobilidade é, ou às vezes até devem, devem existir aqui até os dólares. Podem me confirmar redes aéreas, né? Redes de distribuição de água que passam por pontes, por exemplo, se uma ponte rompe, rompe também naturalmente esse.

JA **José Wellington - AGRESE** 17:08
Sim, sim, sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 17:08
É essa tubulação, nem todas são, são são subterrâneas, né? E.
Enfim, eu acho que assim a gente, a gente vai trabalhar a ideia aqui para deixar ela o mais mais.
Praticamente, EEO usual possível aqui pra dentro desse relatório parcial que a gente vai tratar sobre esses indicadores aqui, mas eu entendo que a ideia aqui ela é, é válida, dado situação, ainda tem que explicar.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 17:24
Uhum.
Tá certo?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 17:39
Sim, é.
Outro ponto que a gente não devido ao tempo que a gente não apresentou Na Na semana passada, seria 11 fluxo de apuração é esse indicador é um. É um fluxo macro aqui, né? A gente hoje é praticado dessa forma, a gente recebe a reclamação posteriormente via.
E pelo time de atendimento, a gente classifica essa reclamação, por exemplo, é falta

de água prevista, falta de água imprevista. Se é 11, queda de pressão nas tubulações, enfim, se é 11 AS impropriedade. AAC.

Essa essa classificação da da reclamação posteriormente, aí sim entendido que ali, de fato é uma. É uma falta de água, enfim, que há a necessidade de gerar uma os é gerada os em sequência, obviamente, é despachada para a execução do atendimento.

A nível de cálculo de indicador posteriormente, precisaríamos fazer a verificação do prazo, né? Isso seria via sistema ou mesmo uma planilha pra verificar o prazo? Se ele está dentro ou longo prazo? Nessas situações que que apresentamos?

Entre todos aqueles motivos, iríamos aqui. É uma etapa que ainda não existe, mas deveriam existir dentro dessa situação que é a identificação dos motivos de exceção para cada um deles no relatório mensal.

E aqui aquele ponto que é até friccionado pelo Luis, que é extremamente importante que a gente documente essas recessões, né? Cada um com a sua.

Com a sua devida prova com a sua devida, é informação necessária pra que OA informação seja é deferida, vamos dizer assim. EE em sequência o cálculo próprio propriamente dito do indicador.

É?

Pois bem, em sequência.

Seria a apresentação aqui do formato dos dados, tá? Eu trouxe aqui exatamente o modelo da planilha que a gente protocolou junto com a grez é eu posso abrir ela aqui no Excel, vou abrir ela aqui e aí, caso alguém também tenha alguma sugestão, a gente pode modificar, mas basicamente.

A gente entraria aqui? O ano de aferição, dado que ele junto vai ter essa aferição a partir do quinto ano. O mês de aferição é a quantidade de reclamações.

E atendida dentro do prazo sobre descontosbilidade e o total de reclamações registradas. O ida ferido, o ida tolerado e da meta.

E da pior valor possível, dado aquele aquela questão de normalização.

E o hidro normalizado teriam essas colunas que estariam ali, imprevistos, dentro desse modelo de relatório aqui nesse formato de dados.

Vou abrir a caminha aqui.

Não.

Pois bem, aqui está na tela OOA, planilha que a gente protocolou, né? Junto com a grez seria serviria de?

De base para o para os resultados, né? Dos mercadores, desempenham.

E essa seria a planilha de os resultados é anuais, né? Que são previstos anualmente para o ida, tá?

Não sei se alguém quer comentar tanto sobre a planilha ou sobre o fluxo de apuração do que eu apresentei.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 22:13

Acho que tá ok, Bruno? Só um comentário geral que a gente tem feito é, é que na hora da gente checar o indicador, a gente vai pedir também? A base de dados, né? Então, nesse caso, seria a lista das OSS eventuais.

Justificativas para os expurgos, essas coisas, mas nada em relação a essa planilha especificamente, né? Seria eu, eu diria, uma planilha acessória, né? Uma antes dessa, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 22:41

Resulta, né? Sobre aqui.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 22:43

Isso.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 22:45

Mas é sempre bom você alertar sobre cada potência. Eu anoto aqui e já levo por aqui meu modelo, tá?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 22:54

Tá certo?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 23:10

Pois bem, pessoal, hoje.

Como a gente não havia é analisado a apresentação da semana passada, os temas são basicamente, né, são formato aqui apresentado é fluxo. E esse último item aqui que a gente não tem apresentado, caiu de situação de emergência. Talvez hoje a reunião seja um pouco mais curta.

Que é o normal, e.

E voltando aqui pro pro cronograma.

A gente iniciaria ali no dia 22 de agosto, na próxima semana, é o tema sobre ORDR ali, que está ligado a desobstrução de jamais de esgoto.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 23:53
Eu imagino que vai ser bem parecido com esse, né Bruno? É, é.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 23:56
Sim, a ideia é semelhante.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 23:59
É?
Eu acho que o ID AERDR, eles são muito próximos, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:06
Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 24:06
A tendência é que AR 10 seja mais simples a discussão.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:13
Exatamente EORD. Basicamente também a gente já deu até uma passada sobre ele do Ikea. Trouxemos um pouco dele ali no espelho sobre ele, então tem muita coisa já evoluída e vai.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 24:22
Uhum.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:27
Aí, de alguma forma.
Tem um tema muito parecido com o do ik, é, mas a gente vai apresentar coisas muito, muito semelhantes também. Aí, a partir do ISO.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 24:33
Uhum.
É o.

Eu acho que o ird só IA fazer uma sugestão, é é, se a gente puder ligar o tema do ird, trazendo junto, é a questão do da lista de bens, né? Que é? Acho até que eu já falei esse ponto na hora do Ikea, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 24:52

Falou sim, mas.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 24:53

É?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 24:56

Explicito, melhor aqui, que aí eu já anoto e a gente.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 24:58

Tá, não é porque eu não sei se existe aí não, eu acho até que a gente falou isso na outra reunião, mas não tô lembrando agora exatamente o desfecho. Mas é comum existir é diferenças de entendimento, é em relação à lista de bens reversíveis, né? É, e isso obviamente vai impactar no ird, né? Se tem uma instalação que que era para estar com vocês e não está, ou que não está na lista de bens, mas vocês estão operando, enfim, é, é só porque do ponto de vista da aferição do indicador, é importante a gente ter certeza.

De quais são as instalações que a concessionária opera, né? E que estariam sujeitas. AAA esse indicador, né? AA exigência do licenciamento? Então, eu acho até que validar essa lista é importante.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 25:49

Sim.

Boa tarde.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 25:53

Não só pro indicador, né, mas também pro indicador. Então, se no caso de vocês existe alguma dúvida em relação à lista, é importante, talvez. Talvez a gente não consiga ir a fundo nisso aqui agora.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 25:56
Tá?

JA **José Wellington - AGRESE** 25:57
Eu.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 26:08
Mas eu acho que é um assunto que a gente deve de alguma forma a tratar aqui no ird.

JA **José Wellington - AGRESE** 26:13
É só para complementar o que o Luiz falou. Na verdade, nós estamos, Luiz, passamos por esse momento, agora tem 11 estações aí que estão em discussão entre a igual e a 10, que é a prestador de estadual e quem é que vai ser o pai da criança, né? Vamos dizer assim, quem vai assumir o filho aí, tá? Estamos passando por esse momento que recebemos proposta tanto da 10 quanto da igual, quanto a solução.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 26:21
Tá?
Qual que é sobre?

JA **José Wellington - AGRESE** 26:33
O problema de estar aqui na agência reguladora para fazer a mediação dessa situação é 11 temática complexa. A gente está tentando analisar porque tem que ver a luz do contrato, do que está escrito no contrato e também tem entendimentos de norma da Ana etcétera, até do próprio contrato. Então a gente está tendo que tomar essa decisão.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 26:37
Entendi.

JA **José Wellington - AGRESE** 26:51
E não vai ser uma decisão rápida, vamos dizer assim, vai ser uma complexa. A gente teve numa estação, já não sei se o Bruno soube. A gente tava foi na caixaíba como

representante da da igua? Para poder verificar a situação, analisar todas as possibilidades, chegamos numa numa solução parcial, mas é uma, né? São 11.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 26:53
Uhum.

JA **José Wellington - AGRESE** 27:07
Então a gente ainda está nessa missão aí que a gente está nessa missão.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 27:08
É?
É, eu acho que é importante Bruno na. Na proposição que vocês vão fazer, né? Na apresentação está previsto esses casos, né? Ou seja, a partir do momento que você tem ou uma instalação nova, né? Por exemplo, a sair 11, vamos supor que vá ter uma que vocês passem a operar daqui a 2 anos. Ou seja, o indicador já está valendo.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 27:12
Pronto.
Então, isso aí.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 27:32
É como que vai ser tratado esse tipo de situação é qual vai ser a lista de bens. Assim, qual é o dado oficial, né? É, eu diria que tem que ter alguma, algum documento é nem que seja um ofício que a que a agência valide indicando qual a lista.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 27:37
Pronto.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 27:47
Dos dos das instalações que vocês operam e um prazo de carência previsto pra aquelas instalações que vocês não operam agora, mas que eventualmente, ao longo do contrato, passem a ser operadas, né? Pode até ser, por exemplo, algum município que eventualmente esteja de fora. Ele, entre.
Ou alguma instalação que que o que o município de alguma forma doe pra vocês, né? Ou que transfira a operação. Então eu acho que é, já que a gente tá fazendo esse

trabalho aqui, amplo. No início, essa regra já tá escrita, facilita a discussão no futuro, né?

Hum?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 28:27

Aí, complementando a gente, acho que eu comentei no nessa a reunião sobre o que é a gente, naturalmente, é, na verdade, obrigatoriamente no contrato. Enviamos essa essa lista de bens.

De bens reversíveis para a greve anualmente é, e a última foi enviada. Eu acho que em março é a primeira. Na verdade, a primeira EE, naturalmente, é outro dado que é o primeiro ano do contrário.

JA **José Wellington - AGRESE** 28:52

É a última foi agora, foi agora em final de maio. Não foi final de junho, início de julho, junho, a última que chegou, mas ainda chegou pós essa problemática, né?

Ainda tá com essa problemática pra ser resolvido? Então a gente provavelmente vai ter outra lista.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 28:56

Tá, junho pronto.

É, aí eu acho.

Isso.

É entendo que assim essa lista, no final das contas, ela tem que ser de fato, é isso que o Luis comentou. Ser validado pela greve, né? E aí, dado que ela está validada, ela serve como base para o indicador, né? Mas assim como a gente já tem essa obrigação anualmente, então essa lista ela vai sempre estar.

De alguma forma, ali atualizada.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:33

Bom.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 29:36

E?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:37
Perdão.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 29:38
O mais é isso. Não sei se alguém tem mais algum ponto especificamente sobre o ida ou sobre ORDR que a gente não trouxe aqui.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:39
Valeu, não?

JA **José Wellington - AGRESE** 29:45
Da minha parte, não da minha parte.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:49
Da minha também não. Assim, só vou fazer um último comentário que eventualmente a gente pediria isso. Na fase de aferição, né? Mas se vocês já quiserem adiantar, é normalmente. As concessionárias têm um sistema, né? Pra recepção de chamada e cadastro de iOS.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 30:19
Não, aqui é assim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 30:21
É, se vocês puderem já indicar quais são, é os títulos, né, que vocês vão usar é pra enquadrar dentro do idea ou dentro do rdr? Eu acho que é interessante também isso já tá especificado, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 30:39
Você fala daquele daquele processo de classificação do da os, né?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 30:42
Isso é quando OOO telefonismo, o atendente recebe um chamado, ele tem que registrar esse chamado e classificar, né? Aí dentro dessa classificação de chamado,

ele já deve ter as opções, né? Padronizadas é, se puder já estar especificado, claro, passível de mudança, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 30:51

Hã?

Tem, tem sim.

Quais são as possibilidades?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 31:02

De atualização quais são as classificações que vão entrar em um indicador e quais vão entrar em outro? Eu acho que isso facilita o trabalho posterior de checagem da base, entendeu? Só 11 item aí para a gente adiantar o trabalho, digamos assim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 31:09

Posso trazer? Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 31:19

Hum?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 31:21

Eu não sei, isso já definido. Obviamente, eu não sei se pode passar por alguma alteração, mas enfim, AA título de termos uma ideia, né?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 31:28

É?

Zero problema é alterar também, né, Bruno? Assim, isso pode ser atualizado em qualquer momento, né? Mas acho que se puder já estar especificado e periodicamente se atualizar, a gente também vai atualizando o entendimento. Eu acho que facilita.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 31:45

Combinado, trazer.

E é isso aí é, a gente tentou dando mais uma vez um feedback sobre.

Sobre aquelas questões que a gente discutiu sobre o diacrítico e enfim, que é importante termos isso.

Visualmente, né? Para entender quantas vezes vai acontecer, quantas vezes não vai acontecer? A gente tentou fazer isso na última semana nesse estudo, mas a gente tem muito o espaço amostral é muito curto e é de maio para cá, né? De maio para até até ontem e talvez isso sazonalmente, ele não esteja.

Um modelo mais inteligente pra gente mostrar aqui. Aí OA gente vai tentar colocar isso no relatório parcial pra que a gente possa retornar sobre esse assunto pelo menos daqui 1 ano, né? Sei lá ou no mínimo, uns 10 meses aí pra gente ter um. Histórico mais relevante.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 32:40

Tá ok? É temos tempo até o indicador passar a valer, né? Então acho que AA gente pode deixar a ideia registrada e deixar a regra detalhada pra um momento em que tem a informação, né? Melhor.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:44

Sim.

Tim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 32:56

Eu não vejo problema também.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:02

Pois bem, caso ninguém tenha nenhuma outra, nenhum outro ponto aqui, eu acho que a gente pode encerrar, né?

RA **Ricardo Alves** 33:14

Ele.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 33:14

OK?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:15

Obrigado. Bom final de semana a todos, valeu?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 33:15
Ótima sexta, obrigada a todos.

MC **Marcio Lago Couto** 33:16
Obrigado, todos aí. Obrigado, tchau.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 33:20
Obrigado. Tchau, tchau.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:21
Bom.

● **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

ATA DA REUNIÃO DE 22/08/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

22 de agosto de 2025, 01:05PM

□ **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:04
Bruno quer a partilhar, aí você vai estar com apresentação.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:09
Sim, é ok.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:12
Tá?
Ô, gente, se vocês tiverem dúvida, em algum ponto do relatório que queiram esclarecer, porque a gente tá Bruno, só pra ser Bruno e Joana, a gente tá é já terminando o produto 2 eu acho que hoje a gente já deve ter uma versão pra uma leitura dele.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:24
Sim.
Puxa.
Está?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:35
Inteiro e ao longo dessa semana a gente deve estar entregando oficialmente a agresle. Então nesse produto é ele, ele, ele estrutura o projeto. O primeiro produto foi um primeiro diagnóstico. Esse, segundo ele estrutura, então tem um plano de trabalho.
A eap tem atividades é que são sequenciais, é restrições. É como como dar um bom andamento ao projeto. É nesse sentido esse produto, sabe?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 1:10
Tá bom?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:11

Mas como forma, a gente vai escrevendo. A gente vê que algumas questões, por exemplo, nessa parte de atividades sequenciais, a gente esbarra na questão dos prazos. Prazo de relatório mensal o prazo do relatório anual é AEA. Questão do João?

Referenciamento que vai impactar lá no futuro a os os indicadores. Então assim a gente foi pontuando várias questões e aí? Luiz Paula, Ricardo, Clarice, vocês tendo lembrando de alguma dúvida que queiram colocar mesmo não sendo a pauta agora dessa reunião de agora.

Agora é importante para a gente poder esclarecer e seguir com um relatório. Está, se vocês tiverem alguma agora, não, não estou com alguma em mente, mas daqui a pouco eu vou uma questão sim que surgiu. Bruno foi um comitê de.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 1:55

Aham.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 2:08

Discórdia pode ser esse termo que a gente ao longo desses 180 dias, que é a que é o período em que é o toda a administração, está sendo passada para igual.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 2:23

Sim.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 2:25

E ficou de se estabelecer um comitê, justamente para.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 2:30

É é de controvérsia, Rafa.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 2:33

Controvérsia eu sabia que o tema, pra evitar discórdia, Ah, é isso ainda não foi. Foi falado né gente? Sobre isso, né?



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 2:36

É para evitar discórdia.



Paula Macedo Barros 2:43

Estamos jurídico, estamos jurídico.



Rafaela Garcia Araújo 2:52

Esse comitê de controvérsia.



Bruno Emanuel Pereira Muniz 2:52

E?

Espera aí esse termo, ele está escrito no contrato com relação aos educadores do bem.



Rafaela Garcia Araújo 3:01

Sim, na verdade, no contrato ele estabelece assim algumas figuras, ele fala, o verificador é esse é o poder concedente, é esse. A concessionária é esse e ele põe essa figura do comitê de controvérsias.

Também, e ele fala mais à frente, tem um item grande, se não me engano, a cláusula.

Outra, que é só de controvérsias, como resolver? Qual o procedimento, qual o rito legal e aí ele, antes de ele entrar nessa cláusula, ele fala desse comitê.

Que eu acho que é uma figura aí, importante que vai ser uma figura pra fazer esse essa comunicação entre as partes, né? De qualquer controvérsia que tiver.

Mas aí.



Bruno Emanuel Pereira Muniz 3:47

Entendi, é.



Joana Mayara Dysarz 3:49

É?



Rafaela Garcia Araújo 3:49

A gente pode falar, João.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 3:49

Sim.

Jornal levantou a mão.

JD Joana Mayara Dysarz 3:53

Não é, eu só ia comentar realmente tem sim. Rafa é, a gente conhece, sabe da existência dele, inclusive faz parte, né, do processo aqui que durante né? A avaliação depois do relatório e tudo mais, a gente pode chegar, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 4:02

Sim.

JD Joana Mayara Dysarz 4:10

A recorrer a esse recurso, né? A recorrer ao comitê é, mas eu imagino que, dado já o avançar aqui de alguns temas, né? Outros temas, né? Que envolvem aqui a concessão. Eu acredito que esse comitê já está, já está formado ou está em vias de aí. A gente até pode confirmar ali com o Aedes.

Bruno, que ele vai saber te passar certinho ali. Mas, mas sim, Rafaela é importantíssimo a formação desse comitê aqui também para o tema indicadores, a gente vai precisar disso lá na frente.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 4:31

Isso.

RA Rafaela Garcia Araújo 4:36

Tá?

Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 4:41

Eu vou anotar aqui, eu vou anotar e vou transitar alguma na próxima reunião.

RA Rafaela Garcia Araújo 4:57

E aproveitando também Bruno é a gente já teve uma primeira rodada, segunda rodada, né? De indicadores em junho, teve uma agosto, teve outra. É como é que

ficou? Se lembra das nossas conversas das planilhas?

A gente já fez essa adequação porque a gente não teve acesso a esse dado, esse essa segunda rodada pra pra, até pra Paula ver como é que é, como é que tá sendo, né? E poder corrigir alguma coisa ou outra da planilha.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:16
Tá?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 5:34
Aí seria o caso Mateus de vir com José Wellington?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:41
Seguinte a planilha, a gente, pelo menos na nossa, na nossa ideia. Aqui a gente já ia enviar com todas as as solicitações que foram feitas para o Ikea Ikea. Após o relatório parcial, né? Na Na mesma data do relatório parcial está.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 5:54
Ah, está bom.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:56
Está prevista ali para o dia 5 de setembro e aí a gente, a partir desse mês, desse período, na verdade dessa data começaria os o envio de acordo com o prazo estabelecido. Né, que seria a 20º dia e do mês subsequente ao ao.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 6:10
Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 6:12
Livro da apuração.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 6:14
Tá?
Bom, Paula, nossa.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 6:17

Aí eu. Eu não sei se você quer alguma opinião do Matheus, né?

RA

Rafaela Garcia Araújo 6:20

É, mas Paula também. Eu não sei se é se você sugeriria, eu acho interessante a gente receber, nem que que sejam dados é provisórios, né, fictícios só pra gente ver como é que fazer algum outro ajuste até pra quando a gente receber.

PB

Paula Macedo Barros 6:29

Eu acho interessante assim.

Sim.

RA

Rafaela Garcia Araújo 6:39

Seja receber, é fazendo um teste de verdade, né? Como se fosse já simulando os relatórios mensais, né? Bom, fica essa sugestão.

PB

Paula Macedo Barros 6:47

E até pra documentar no P2, também.

RA

Rafaela Garcia Araújo 6:51

E pra comentar no P2, sim.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 6:55

Tá, é?

Eu acho, eu vou, vou avaliar e aí vocês têm um prazo específico para?

RA

Rafaela Garcia Araújo 7:04

É o que hoje a gente tá fechando o relatório e vou dar uma primeira versão para o Márcio ler. É isso que é a minha, essa que é a minha meta de hoje e eu acho que mais uns 2 dias assim, ele termina a leitura e a gente consegue entregar para igual. Então seria no meio da semana.

Quarta quinta-feira se você conseguir nos mandar a planilha, a gente segura um pouco o relatório, para porque eu acho que é interessante esse essa análise. Aí você me avisaria, né? EEA gente, seguraria o relatório.

PB Paula Macedo Barros 7:34
Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 7:41
Tá, é, eu vou fazer o seguinte, eu vou. Vou avaliar aqui e junto com com areles, que é o gerente, que é regulatória.

RA Rafaela Garcia Araújo 7:51
Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 7:52
E você diz qual data, qual que seria o limite próxima quarta-feira?

RA Rafaela Garcia Araújo 7:55
É. É. Oh.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 7:57
Eu. Eu posso lhe dar uma resposta até o dia 25, e aí a gente alinha.

RA Rafaela Garcia Araújo 8:01
Pode segunda, né? Pode, tá bom, então tá bom. Até segunda a gente não vai ter liberado que o Márcio ainda tá lendo. A gente não, não tem finalizado não, o Mateus quer falar, pode falar, Mateus.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 8:03
Isso.
Tá?

MA Matheus Rodrigues - AGRESE 8:16
Pessoal, só pra comunicar que eu tô com uma instabilidade aqui na internet, aí eu tô caindo. Às vezes acredito que é porque teve uma queda de energia agora pouco, então acho que tá afetando aqui algum alguma coisa no sistema só pra comunicar.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 8:30
Tá bom?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 8:30
Mateus, aí eu te tenho uma pergunta para você, você caindo porque, como você é o representante da agência reguladora, você prefere que a gente pare ou a gente continua e depois você vai ter acesso a transcrição?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 8:33
Sim.
Não pode seguir, porque está sendo gravado, não é isso, é esses momentos. A gente pega depois, pode seguir.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 8:47
Isso, isso.
Está bom, está OK.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 8:54
Eu só não sei se o Matheus vai ter acesso, né? Mas que, por exemplo, a igual não consegue acessar o vídeo, né? Somente a transcrição. Mas enfim, depois a gente vai enviar a APA também pra discussão de todos. Então uma parte vai tá lá.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 9:09
Tá bom?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 9:10
Ah, certo, tranquilo.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 9:14
Tá? Então vamos dar início aqui AA pauta dessa semana, que é o indicador RDR. Dentre os 10 indicadores previstos ali no contrato. Que é o índice de deficiência para desobstrução na rede ou ramais de escuta. É, assim como nos demais indicadores, vamos passar pelo cronograma. A leitura do luz digital, com fluxo de informações, lacunas do contrato e o formato da

apresentação dos dados.

É?

Especificamente no cronograma, a gente vem cumprindo ele conforme acordamos no início. Estamos aqui no RDR na semana de agosto, onde vamos tratar exatamente na data especificada inicialmente, tá?

E do pra definição dos indicadores é dentro da fórmula de cálculo, é, não há nenhuma proposta diferente do que está previsto no indicador do contrato e no anexo 3 tá, a gente EE lá está previsto o seguinte, que a fórmula seria?

A sobre b vezes 100, onde a seria a quantidade de serviços realizados no prazo definido na ordem de serviço, sobre a quantidade total de serviços, tá?

E aqui a gente não viu nenhum espaço pra pra alteração do do modelo, é o é o modelo já previsto no contrato nesse nisa. Enfim, é, a gente tem que manter esse essa. Essa fórmula de cálculo.

É no anexo 3. A gente tem os prazos e metros, né? Para ORDRE, está previsto que para as áreas urbanas, em localidades com habitantes menor que 100000 teríamos o prazo.

De cumprimento dessas OSS de 24 horas, quando essas localidades é tiverem população superior a 100000 habitantes, o prazo seria de 48 horas para os povoados, teríamos 11 prazo de cumprimento dessas OSS.

De 72 horas e a meta do indicador de forma até a retilínea, né? Durante todos os anos do contrato, a partir do terceiro, seria de 98%, tendo os 2 primeiros anos.

De carência, né?

E é isso. Com relação aos prazos e metas.

Não sei se alguém tem algum ponto a falar, mas é basicamente que está no contrato também. A gente não trouxe nada de diferente do que está previsto lá no anexo, tá?

É aqui, eu trouxe 111 gráfico ali, mais a título de conhecimento de vocês hoje no na nossa área de concessão, dado aqueles critérios ali dos prazos para localidades com mais de 100000 habitantes e com menos de 100000 habitantes, teríamos é apenas 4 municípios.

É com um prazo de 48 horas que que a que nesses municípios existem é uma quantidade de habitantes superior a 100000 habitantes. Para lagartos metabaiana, Nossa Senhora do Socorro e Aracaju, os demais municípios aqui eu trouxe apenas 10, né? Mas todos os demais.

E o bloco e o bloco do povoado, com 72 horas e os demais municípios onde 4 horas tá?

E os dados aqui de de habitantes são do último censo do IBGE.

E?

Dando sequência é, vamos falar agora sobre as lacunas do contrato, tá?

Aqui eu trago como eu tenho trazido pros outros pros, outros indicadores, temas de responsabilidade contratuais que são importantes, e esse tema já já havia é colocado na última reunião e tem outra. Eu acho que o do.

Ikea, mas é sempre importante trazer no item 2.2 do anexo 3. É. É dito que ressalta-se que qualquer desconformidade das metas que sejam decorrentes de fatos não imputados da concessionária, como por exemplo.

O não atendimento de uma meta de qualidade de água entregue aos usuários por conta de uma desconformidade de fornecimento na água tratada da deve, dentre outras hipóteses de risco não assumidos pela concessionária, pela concessionária, tratados na cláusula de 33.4 do contrato não será considerado no cálculo dos.

Dos indicadores de desempenho nesse sentido, eu eu vou apresentar para vocês alguns motivos que que é igual, entende que que seriam motivos não imputáveis ao indicador. RDR tá é o motivo. Um é o. Ele é semelhante até pela semelhança dos indicadores. Ele é semelhante.

Não, ele é igual ao que aplicamos, como 11 motivo excepcional para o ira também, que é o risco de integridade das equipes, tanto para o ira como para ORDR. São atendimento de campo, né? Eles, esses indicadores ali medem atendimento em campo. A gente entende que quando?

A equipe de atendimento se coloca na situação de risco, a integridade. AA segurança deles é PSOS. Ela deve ser considerado um atendimento no prazo, dado que a gente não é 11.

Uma causa imputável ali. A concessionária não é 11 questão de mais desempenho da concessionária. E aqui eu trago um exemplo, né? Que que é o mesmo junto da da semana anterior, durante uma tentativa de atendimento de ordem de serviço, caso a equipe técnica identificou a presença mais solto, EABC local por questões de segurança.

O atendimento será finalizado no prazo e registrado com cortes de relatório de risco. Eu trago aqui um fluxo inicial para que a gente tenha toda a documentação, todo o processo bem estabelecido para comprovar essas esses, essas situações, a grande, tá?

Como esse motivo já foi discutido na semana passada, não sei se tem algum específico para ele aqui, mas eu já vou passar para o próximo, tá?

É motivo 2 seriam causados por terceiros? Aí aqui eu eu trago algumas regulamentações ANR 5 para embasar essa nossa proposta é um dos possíveis motivos aqui para que chamáramos de motivos excepcionais?

Para é considerar uma dentro do prazo o atendimento dela dentro do prazo seria o lançamento de resíduos proibidos. É hoje, até para contextualizar também o regulamento de serviços da proposto pela igual, está sendo discutido na audiência pública.

Ele não está definido. A gente também poderia usar como referência o regulamento de serviço da DS, mas como já não é o caso da DS, está operando e a distribuição? De de água aqui no serviço é a gente entendeu? Por bem usar o último regulamento geral do serviço é realizado pela própria agreste. Foi em 2018, lá nos artigos 80 e 81, que dispõe sobre os despejos proibidos na rede de esgoto.

Ele fala que o lançamento de resíduos de determinados resíduos são proibidos. E aí eu trago aqui algum caso prático dessa de uma situação que pode é ser com a causa de terceiro, prejudicando o nosso indicador de RDREE. Seria um risco não imputável a concessionária.

Por exemplo, um restaurante descarta óleo do ser usado diretamente na rede pública de esgoto, o óleo solidifica junto com os resíduos sólidos de forma grande massa de gordura que obstruem os plantões públicos. Nesse sentido, seria 11 ocorrência uma OS, causada crescer.

Um caso amplamente conhecido como como não é imputável a concessionária e a gente entende que seria um motivo excepcional ali pra é para contabilização positiva dentro do indicador, tá? Não trazendo é?

Nenhum, nenhum, não prejudicando ali a concessionária nessa situação.

E o segundo ponto que traz aqui seriam danos de obras de terceiros ou vandalismo. A gente tem na rnr 5 de 2024 da ano, no artigo 11, que trata de riscos não inerentes à gestão do prestador de serviço.

Dispondo sobre exatamente isso, né? Que eu até trouxe repetitivo aqui. Riscos não é a gestão ou prestação de serviço e trazendo 11 caso prático, que seria uma a uma empresa de de telecomunicação, escavando para instalar sua fibra e fibra ótica.

Rompe um condutor de esgoto. Esse incidente ele pode gerar obstruções e retorno do esgoto na nas residências vizinhas. Esse seria mais um caso prático. É causado, causado por terceiro, e a gente entende aqui que não seriam.

Um motivo inerente ali, a prestação de serviço público da concessionária, tá? Isso.

Em sequência é, tratamos também sobre ligações clandestinas ou manipulação de ramal pelo usuário, tá é também no regulamento real do serviço da Grécia 2018, dos artigos 7 de 71, que estabelece regras.

Traz a proibição, tá do do da manipulação tanto.

De ramais e esgotos pelos pelos usuários, como também, obviamente, sobre ligações clandestinas. E aí trazendo o caso prático, seria quando o morador realiza ligação clandestina de esgoto na rede pluvial ou ou rompe o ramal de esgoto para fazer reparo por conta própria.

Nesse caso aqui pode entrar Areia, sedimentos, enfim, e acabar entupindo ali um colitor de esgoto, causando obstrução. Aí a gente entende aqui que também seria um caso não inerente ali um risco não inerente AA operação do.

Da concessionária, e.

E aí é que trago 11 fluxo de caso prático, basicamente geral. Ordem de serviço, a equipe se desloca para o local é é identificado a falha externa, nesse caso, um exemplo seria o lançamento de resíduos proibidos.

Para que a gente tivesse todo o rastreamento nesses.

É dessas situações seriam registrados no documento com as evidências fotográficas comunicados a agência reguladora e o serviço finalizado no prazo. Esse seria o segundo motivo que a gente entende como o motivo excepcional e não inerente a prestação de serviço da concessionária.

É Luiz, fica à vontade.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 20:12

Oi, Bruno, não é aqui. Eu tenho uma dúvida que eu acho que é, é, talvez até é o Matheus e é possa ajudar a gente aqui, né? Para entender na prática como isso vem ocorrendo, porque minha minha dúvida é a seguinte, aquela.

É aqueles itens, por exemplo, como insegurança. Para mim, não tem dúvida que tem um problema que aí, independente da causa, é você. Vai ter ali 11 impedimento, né? Da sua equipe? Acessar o local que pode durar um dia, 2 dias, 3 dias, enfim, em cada situação vai ser.

É específica, né? É nesse caso, eu tenho dúvidas, é se apesar de você não ser responsável, por exemplo, se esse caso um aqui, né? Só pra gente.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:03

Tá?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 21:04

Exemplificar melhor um terceiro vai e faz um despejo irregular, né? Numa rede e aí essa rede tem uma obstrução que afeta, vamos supor vários clientes, e não só ele, né?

É até que ponto que a concessionária não tem responsabilidade de corrigir esse problema? Porque um terceiro causou, entendeu? É porque assim, parando pra pensar aqui, né? A porque que a obstrução de rede ocorre?

É, eu não sou a melhor pessoa pra falar, mas pensando assim é vocês depois me ajudam, mas vai ter casos, talvez é com uma motivação da natureza, né? Enfim, e aí que você não tem uma pessoa, um terceiro específico pra.

Para para responsabilizar.

Mas eu imagino que tem uma quantidade relevante de casos ou que vão ser catástrofes, né? Uma chuva muito forte ou algo excepcional, ou que vão ser causadas por alguma ação irregular, né? Tipo essas que vocês exemplificaram, né? Vandalismo. É ou não vandalismo? Mas uma obra que aconteceu um problema nessa obra ou uma manipulação indevida no ramal, ou um lançamento proibido? Mas eu, eu não tenho certeza se.

É o fato de um terceiro ter causado, ou seja, o fato de você ter um responsável externo é se ele deveria tirar qualquer responsabilidade de resolver dentro de um prazo especificado, entendeu? Eu fiquei com essa dúvida no na interpretação desse ponto.

É que vocês não são responsáveis por esses 3 pontos, eu tenho certeza agora, se isso por si só deveria ser uma justificativa para você não cumprir o prazo para resolver. Eu tenho dúvidas, é claro. Você pode me dizer não?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 22:54

Aham.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 23:06

É, é ao restaurante despejou, pô, sei lá, 10 l de óleo e aí pra tirar 10 l de óleo. Eu tenho uma impossibilidade técnica de resolver no prazo dado ok, aí é um, é uma questão técnica, entendeu? Mas eu não sei se isso aqui por si só, o fato de um terceiro ter causado.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 23:13

Sim.

E?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 23:26

Ele deveria ser um motivo, é pra você não precisar atender o prazo de resolução é, eu não sei se se alguém mais quiser me ajudar aqui nesse raciocínio.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 23:41

É, eu vou. Vou abrir a fala pro Matheus que ele já levantou a mão, fica à vontade, Matheus.

MA Matheus Rodrigues - AGRESE 23:47

É, eu concordo com o que o Luiz tá falando, até porque assim, o fato de um terceiro ter cometido esse ato, né? Acreditamos aqui internamente que não tira a responsabilidade da igual e fazer o reparo. Por mais que em algum momento. É essa cobrança exista dependendo do serviço, né? Sendo do repassada ao usuário e uma outra questão, inclusive na segunda-feira, vamos fazer uma fiscalização, que é um exemplo muito prático disso, onde o usuário ele solicitou aqui. Por conta que um vizinho está utilizando a caixa de esgoto dele, então é igual. Ela já se manifestou que é por problemas técnicos, de é questão da caixa, mesmo dimensionamento da caixa que está mais alta ou mais baixa, na verdade, do que a rede então tem esse retorno. É um outro ponto que eu queria alertar aqui, Bruno, é sobre o as menções ao regulamento. Estamos passando aqui por fase de atualização desse regulamento e atentamos que até o final do próximo mês vamos ter aí uma nova versão, né? Então, quando for mencionar Oo.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:43

E?

MA Matheus Rodrigues - AGRESE 24:55

Pro isso pro futuro, né? Ou fazer algumas dessas identificações. Seria interessante você verificar porque pode ter alguns serviços que hoje estão no regulamento e que

com essa atualização, não venha a estar mais ou vice-versa, né? Tem muitos serviços que vão entrar no regulamento e que hoje não estão.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:56

Ti.

Tim.

É, concordo. Matheus. Eu, eu me preocupei bastante com isso, de de entender se o regulamento ainda estava vigente e é isso. Esse é o último, né? É o de 2018.

E eu vou ficar afim de sim, sim, porque houver alguma outra atualização, é isso.

Assim, só eu acho que cabe discussão, né? É a ideia aqui é, é, é. É exatamente baseado em cada um desses desses documentos, tanto o regulamento geral do serviço da agresse.

Como a NR 5, que trata sobre matriz de risco e que é uma é uma NR muito importante.

E dado que Oo, nosso pensamento é esse dado, que que.

Que é uma situação específica ali do ligada mais ao usuário e não à concessionária que que é responsável principalmente por desenvolver, né? As redes e mantê-la.

Nesse sentido, não seria a nossa responsabilidade de de serviço? Muitas das vezes, os eventos que eu trouxe aqui são que desgastaria bastante tempo da equipe, né? E ser julgado ali com 48 horas, ou ou mesmo 24 horas. Em algumas cidades, que são as mais populosas aqui do estado.

Eu vou abrir pra pra Joana também falar.

JD

Joana Mayara Dysarz 26:30

Não, eu só IA fazer um comentário ali sobre a fala do Luiz, eu, eu, em partes, também concordo com o Luiz. É, eu acho que Bruno cabe aqui, talvez a gente fazer uma volta com o time operacional da igua e trazer esses pontos que o Luiz colocou aqui. Eu acho bem importante a gente fazer essa volta.

Volta, né? A gente entender ali o posicionamento do time. Mesmo da operação EE buscar conhecer um pouquinho mais, né? Para para entender o comportamento desse indicador e esses casos e como que isso vai se dar aí no dia a dia da operação, né? Para, para realmente a gente escrever aqui.

Melhor metodologia e a mais adequada, né? Pro pro RDR eu acho que nesse ponto que o Luiz trouxe, super importante, que eu acho que que vale a pena a gente fazer essa volta com. Com a operação aqui e entender melhor esses casos.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 27:26
Ei.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 27:26
É EE. Só complementando, Bruno assim, qual é a minha visão disso, né? No caso, por exemplo, do QAE do QE. É muito nítido que você pode ter uma ação externa que vai impossibilitar você de ter uma amostra conforme, né, por exemplo, então.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 27:31
Hum?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 27:41
É uma questão é de não ser viável. Por exemplo, você recebeu uma água da Deso, é fora do padrão, pelo menos no primeiro, no segundo, enfim, nos pontos de uma edição subsequentes, até você conseguir ter uma ação efetiva, você não vai ter como, né, inviável.
Você fazia aquela água virar conforme, né? Não, não é mágica, né? Então você tem uma impossibilidade técnica, então para mim, assim, Ikea e Ikea é muito claro, né? Pra no caso do Ikea, você tem um despejo regular de esgoto, enfim, se bem que Ikea é diferente, né, que a gente tá falando de saída da et, mas enfim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 28:02
Hum?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 28:17
A gente tem situações específicas pra Ikea, Ikea, em que tem uma relação de causa e efeito que é muito fácil de se fazer. É, mas aqui nesse motivo 2 em especial. Eu acho que a gente tem que trabalhar um pouco a parte técnica mesmo, né? Ou seja. Em que situações talvez uma ação de um terceiro possa inviabilizar eu cumprir? OOOA, meta, né? Porque o objetivo desse indicador é saber se exatamente se estão sendo eficientes, né? Na resolução dos problemas.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 28:48
Que?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 28:48

Eu acho que tem um fator aqui de difícil mensuração e que afeta muito vocês, que é poxa, qual é o volume de problemas? Qual é o tamanho da equipe que eu preciso ter para resolver? Tem uma questão prática operacional, né? É.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 28:59

Sim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:04

Mas isso é uma questão operacional. Se você precisa ter uma equipe ou 200 equipes, mas é pra eu acho que pra ficar consolidado pra todo mundo essa relação de causa e efeito, essa impossibilidade de atendimento indicador.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 29:14

Tem na rede?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:19

A gente precisaria trazer dados técnicos aqui, né? Então, por exemplo, pô, romper uma adutora, pô, a gente sabe que talvez isso, isso não vai resolver em 4 horas, entendeu? É então assim, eu acho que tem questões é de gravidade do problema, né? Que podem é, é.

Em viabilizar realmente a resolução rápida, mas aí são impedimentos técnicos, né? É, e não é o impedimento de quem causou o problema, né? Talvez pensando no em água, que pra mim é mais fácil, né? É se alguém vai fazer 11. Manipulação irregular no ramal e rompe uma adutora, por exemplo.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 30:11

Sim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 30:12

Entre aspas, é o mesmo, mas você tem é? É questões técnicas muito distintas, né? É é que podem afetar o tempo de resolução, a complexidade, então acho que talvez a gente ir pra, pra uma motivação mais ligada, a viabilidade técnica do prazo. Ela é mais simples de ser entendida do que a gente simplesmente dizer quem

causou ou não o problema, né? É, é só essa AA ponderação que eu faço. Eu acho que acho que fica mais fácil aqui, por exemplo, pra pra agência e pro verificador.

É fazerem essa ligação de de causa com efeito, porque eu tenho certeza que em algum momento que eu não sei se é médio prazo, curto prazo, é. A agência também vai sofrer pressões, né? A gente sabe que tem as pressões políticas, e aí?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 31:07

Uhum.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 31:07

É, é tudo é motivo, né? Então a gente ter a norma bem bem consolidada, eu acho que vai ser importante.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 31:18

Tá ok? Eu acho que o que a gente pode fazer aqui é, além do do que a gente não se to de de tentar materializar melhor, trazer, trazer pro time interno aqui pra gente discutir um pouco mais. EE conforme você também falou, Luiz trazer talvez dados mais técnicos, né? Situações mais.

Que a gente consiga sentir melhor as possibilidades aqui.

EE aí a gente pode expor isso na no nosso relatório parcial, sabe? Sobre esses 2 indicadores, né? Que seria o ira EORDE.

Ok?

Eu vou falar sobre outros 2 motivos que a gente já havia comentado do do ida, né?

Seria a formulação dos descritos que basicamente ele observa, quando a gente tem uma?

Uma disparidade, né? Da do, do número de de ocorrências de IOSS abertas perante a média, é perante os valores que são comuns ali dentro de de determinada localidade. EEA gente já discutiu sobre ele.

Elaborar ele um pouco melhor, entender os casos práticos e tem que ter até a nível de estatística, uma base analisada, né? Tem uma sazonalidade mais justa e entender como que seriam aplicado o caso da caso deles, tá? Não sei se alguém quer comentar algum ponto específico, mas a gente discutiu sobre ele na.

Na semana passada, está alguém.

E?

O outro OA outra situação que também é foi objeto de discussão na semana

passada. Seriam AA as as aberturas de iOS em situação de emergência se no caso os 2, né? Os 2 tanto de acrílico como situação de emergência.

São casos, são situações específicas. É que já são consolidados ali No No setor elétrico, para motivos excepcionais que a gente trouxe aqui, que tem que ser aplicado também no setor de saneamento e onde teríamos?

É, eu até apresentei pra vocês na semana passada que a gente tem o próprio site aqui da defesa civil. Quando é uma tabela, todos os os casos aqui de de situação de emergência com suas causas, né? Por exemplo, eu trouxe aqui as 3 últimas aí do. Na verdade, as casas que ocorreram em 2025 a 30 e 20, causadas por chuvas intensas e também a gente vai discorrer melhor sobre ela dentro do relatório parcial e discutir mais sobre ela.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 34:06

É aqui. Eu só faço aquele mesmo comentário, Bruno, da da da reunião da semana passada, que eu entendo que essa situação de emergência é, é factível, né? Mas talvez esse decreto ele possa ser uma das evidências, mas não a única, né? Porque?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 34:17

E que?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 34:24

A gente sabe que esse decreto tem diversos objetivos e aí em geral se colocam prazos que não são os prazos em que o evento em si aconteceu, né? É, é, não tem chuva intensa por 60 dias ou 120 dias. Então é, eu acho que isso pode ser uma evidência de que o evento ocorreu.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 34:30

Sim.

Isso.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 34:42

Mas essas Datas não podem ser as referências pra duração do evento, né? Só esse o comentário que eu acho que talvez possa ficar do comentado que uma das possíveis Fontes de evidência.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 34:48

Correto, tio?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 34:58

Da situação de emergência serão esses decretos, mas eu nem sei, por exemplo, se tem, teria decreto pra todos os eventos, né? Talvez tenha, até é. É chuvas intensas. Algum evento é relevante, talvez de curta duração, de 1 dia, por exemplo, que não se faça um decreto.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 35:07

Tá?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 35:16

Então acho que isso pode ser uma das das evidências. Eu acho importante é, e acho que é legal pelo fato de ser 11 decreto, né? Ser um documento oficial, mas eu acho que isso é só mais um elemento, não pode ser o único, entendeu?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 35:28

Uhum.

É Combinado, é. É basicamente no relatório, obviamente de um fotos é, a gente tem um modelo pré-estabelecido de relatório e a gente vai trabalhar ali também nesse no nosso relatório parcial é, mas a gente sabe que esse essa questão de eventos climáticos dentro.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 35:49

Tá bom?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 35:53

Até no instituto de saneamento já tem sido discutido e eu acho que.

É 11 situação importante da gente prever ali, dentro desse ameaças manual de metodologia, né, dos dos indicadores.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 36:06

Hum, Hum.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 36:09

Ok, aí OA gente citou no ida o motivo que seriam os desligamentos programados, né? Aqui não cabe, né? Que não. Não haveria desligamento programado pra pra desobstrução do esgoto, o hino está obstruído já.

Existiam desligamento programados e ok, aqui eu vou em sequência, trazer o fluxo de apuração, fluxo de apuração. Ele é, ele é idêntico, idêntico ao do ida.

Com a fase de recebimento da reclamação, classificação da reclamação se gera OS é executado. O atendimento verificação de prazo para os indicadores, identificação de motivos de estudo é documentação desses motivos EOE. Por fim, o cálculo do indicador.

E aí? Na semana passada, o Luiz pediu pra gente trazer aqui as categorias, né de classificação, a gente tem por volta de 60 categorias, né? Porque tem questões comerciais envolvidas, enfim, não só técnicas. É, e aí a gente trouxe basicamente eu trouxe aqui as.

Então, 89 primeiras aqui, sendo que a gente as que a gente classifica hoje, né? Como como lida, seria falta de água imprevista, pressão da água, falta de água prevista e abastecimento de caminhão pipa e para ORDR.

É, eles foram obstruído. Tanto o ramal como rede são esses hoje classificados e esse tema tem sido debatido internamente, então posso ser que ele passe por alguma alteração, mas.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 37:32

Uhum.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 37:40

Nesse momento, nesse primeiro momento, seriam essas as a os motivos, né? Classificados tanto pro RDR como pro William, tá?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 37:45

Uhum.

Tá certo?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 37:51

E?

E, por fim, Oo formato dos dados, que é basicamente o formato que a gente protocolo é basicamente, não é exatamente o formato que a gente protocolo, junto da agresse, acrescido dos comentários que nos já já vem fazendo nas últimas reuniões, que é e trazer em conjunto com esse resultado consolidado mensal. É AA base que gerou esses resultados, né? Ou seja, as OSS, com suas classificações, sua localidade, enfim, e essa planilha teria o ID do município, o município. O ano de aferição o mês de aferição serviços realizados no prazo, o total. Total de serviços realizados, RDR aferido, tolerado a meta, pior valor possível, mas para que sirva de base para normalização EORDR normalizado. Praticamente teriam essas colunas acrescido de uma de uma. Com a planilha com todas as os ali que resultam nesse indicador.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 38:52
Uhum.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 38:54
E basicamente, esse seriam esses os temas hoje pra essa reunião sobre ORDR, tá?
Bom.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 39:05
Tá bom? É, eu acho que ORDR é muito parecido com o idea, né? Então fica mais fácil falar sobre ele depois de já ter falado sobre o idea, acho que os pontos de dúvidas são são, são os mesmos, né? São muito similares.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:09
Sim, isso.
Isso importa?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 39:21
Essa questão da emergência, essa questão do da responsabilidade de terceiros que a gente tem que pensar um pouquinho mais, de como caracterizar é, mas eu acho que é isso. Acho que não.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:28
Trabalhar um pouco antes.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 39:34

É, não tem muito mais pontos além desse não pra gente trabalhar.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:40

Exatamente.

E aí, para a próxima semana, iniciariamos OIRD teria o índice de regularidade documental e basicamente fraca sobre outorgas e incências ambientais.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 39:58

Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 39:58

E aí, tô com a anotação tá no de trazer o tema de de bem perversivo, né consigo?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 40:04

É que eu acho que uma coisa acaba se vinculando a outra, né? Apesar de bens reversíveis não fazer parte do do trabalho do verificador, é é, pode, pode ser AO elemento principal para a gente validar a lista total de instalações operadas, né? Então.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 40:13

Sim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 40:21

É, eu acho que a gente trazer o tema bens reversíveis pra cá ajuda pro problema possível. Prático, né? Pra pra agência, vocês operam por hipóteses, sem instalações e você me dá uma lista com 90 linhas.

E aí a gente vai ter que discutir lá na frente, né? Se não antecipar, é o que? Que que vai fazer com as outras 10, né? É, se é que já já não vai ter resolvido até lá, né? Mas eu acho que a gente já trazia a discussão pra agora e, eventualmente, criar uma regra.

Pra essas instalações que supostamente formalmente eles não estão em lugar nenhum, né? Não estão nem com um, nem com outro. Eu acho que já ajuda e,

eventualmente, a gente mapeando isso tem tempo de resolver, né? É antes do indicador tá valendo? Então acho que vale trazer essa discussão agora.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 41:06

Sim, sim.

Concordo, é, já já conheci internamente com o time de tanto que apura, né? Os bens reversíveis quanto o time de ambiental aqui, então a gente vai trazer esse tema pra pra discussão.

Eu não.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 41:31

Tá certo?

Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 41:34

O pessoal olha só, então deixa eu só fazer aquele pedido que eu tinha falado um pouquinho no início é no nosso material de apoio, No No documento que a documentação que a gente tem aqui, eu não localizei o arquivo do edital de licitação, então se vocês puderem mandar o contrato já, né? Já tem. Tem toda o. De documentação, mas eu só queria checar essa divergência das metas do Ikea no próprio edital.

Se vocês puderem, é me ajudar a achar esse documento seria importante.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 42:10

Tá?

Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 42:11

Tá bom, valeu.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 42:13

Vou. Vou pegar seu e-mail aqui, e aí eu posso.

O status, isso.

JD Joana Mayara Dysarz 42:19

Só uma dúvida, não sei se eu entendi, Clarissa, você não encontrou o anexo 3 ou não encontrou no anexo 3 essa essa menção ao Ikea?



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 42:28

Não, isso. Isso a gente tem no anexo. A gente tem no contrato, a gente tem. Aí eu só queria fazer a checagem se essa mesma divergência que tem dentro do anexo 3 também tá presente dentro do edital do certame licitatório.



Joana Mayara Dysarz 42:44

Ah, entendi, entendi.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 42:44

Que foi publicado, só só, entendeu?



Bruno Emanuel Pereira Muniz 42:47

É, tem uma pasta na agresse, na própria no site da agresse que tem que tem o edital e é isso que eu vou fazer. Eu vou te mandar, Clarissa.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 42:55

Ah, beleza, maravilha, te agradeço.

EE por que que eu tô perguntando isso? Na realidade, gente, só pra pra, pra pra explicar porque se essa divergência tiver só no anexo 3 do contrato é tem encaminhamentos que são mais simples, como o apostilamento, que foi que eu falei, comentei com vocês na nova lei de licitação, permite a gente fazer?

Em vez de um termo aditivo, fazer uma apostila, né? Aí e aí a gente aí, eu, aí eu tô vendo aqui no nosso produto 2. Os encaminhamentos jurídicos, obviamente que vão passar pela pelo jurídico de vocês, pela procuradoria da agresse, mas enfim, só pra deixar por escrito que aí a gente pode?



Bruno Emanuel Pereira Muniz 43:25

Que Lucas?



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 43:40

Fazia uma recomendação de uma deliberação da agresse, por exemplo, né? Para evitar que tenha eventualmente tentar evitar que tem que ser, fazer 11 anti contratual, que é mais formal. Enfim, tá só vendo essas possibilidades, tá bom? Acho que é isso.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 43:59

Hum?

Casando, ninguém tem mais em 1outro.eu acho que a gente pode encerrar.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 44:11

Está ótimo.

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 44:11

Não tá? É? Eu só IA falar aqui, Clarissa, eu acho que não tem nenhum outro lugar mesmo, tá? Essa questão das metas.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 44:17

Pode?

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 44:18

É de.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 44:19

Pois é, eu também estou desconfiada de que não tá no edital isso.

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 44:22

É só tem 11 pergunta aqui é, mas que pra mim ela não, não é sobre Oo Ikea, né? Ela é sobre Oo, iae, quer dizer OIICE, né?

É que, que é o índice de cobertura é que ele fala aqui da meta de atendimento de 90%, mas isso é pra cobertura, né?

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 44:39

Isso do cobertor.

Isso é que é qualidade do esgoto, não é? Basicamente, não tem muito.

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 44:55

É?

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 44:56

Pois é, e aí, o que que acontece nessas novas regulamentações da das resoluções da da Ana 8 e a 9? É, eles não definem um percentual específico, né? Então, eles deixam a critério da decisão da agência.

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 45:08
Uhum.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 45:12
Então, como a gente tá meio que no limbo, ou seja, ainda não tá? Ainda não tava lendo AA NR 89 pra gente, mas é aí eu tô vendo se eu consigo uma solução prática.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 45:13
É?

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 45:28
E menos mais rápido.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 45:31
Na lei do Marco legal, ela só fala sobre cobertura também. Ele define metas lá, mas não traz sobre.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 45:36
Sim, sim.
Sim, então, eu imagino, imagino que se fosse uma deliberação para poder deixar limpo essa essa dúvida, né? Uma deliberação da greve você poderia resguardar OA operação, resguardar as partes. Isso seria.
É adequado?

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 45:59
Sim, tá bom.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 46:00
Tá bom, Matheus Matheus.

 **Matheus Rodrigues - AGRESE** 46:04

Oi, Clarissa, eu estou anotando aqui as suas sugestões, viu? E vou repassar a procuradoria da grezi.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 46:15

Sim, maravilha isso. De qualquer forma, Matheus, eu vou deixar tudo por escrito dentro do nosso produto registrado, tá?



Matheus Rodrigues - AGRESE 46:22

Perfeito.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 46:26

Acho que é isso pessoal da minha parte.



Rafaela Garcia Araújo 46:31

Não da minha parte também está tudo tranquilo.



Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 46:33

Aqui, também.



Bruno Emanuel Pereira Muniz 46:37

De nada, é isso, professor, então.



Rafaela Garcia Araújo 46:38

Então, obrigada a todos.



Ricardo Alves 46:40

Ah, pessoal.



Marcio Lago Couto 46:41

Bom, pessoal, bom fim de semana a todos. Obrigado, tchau, tchau.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 46:41

Obrigada, até mais. Bom final de semana.



Rafaela Garcia Araújo 46:42

Obrigada. Até mais. Tchau.

Bom final de semana. Tchau, obrigada, tchau.

● **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

ATA DA REUNIÃO DE 29/08/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

29 de agosto de 2025, 01:05PM

□ **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:03
É?

PB **Paula Macedo Barros** 0:04
Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:06
É Rafael, é me dando um feedback sobre sobre a planilha, né? Do ikar do ikar. Ela a gente ainda tá trabalhando com ela no modelo, dado aquela, toda aquela complexidade e aí a gente vai enviar ela?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:08
Oi.
Sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:21
Esse modelo, naquele prazo lá do relatório parcial, tá e seria 5 de setembro.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:30
Não está ótimo também já é agora, né? Já estamos aí 5 de setembro, gente, passa muito rápido.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 0:32
Isso é.
E aí no outro ponto, é hoje aqui pela igual iremos participar. Eu, a Joana, né? E o Leandro aredes, que é o gerente regulatório aqui do?
Sergipe e o Antero, que é o coordenador do do ambiental aqui da tarde.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:59

Prazer, gente ainda não entrou, né? O nem o Mateus é só não entrou. Vamos esperar aqui, José Wellington.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 1:04

Pessoal da Grécia.



Bruno Emanuel Pereira Muniz 1:07

Pois.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 1:09

Espera mais um pouquinho.



Bruno Emanuel Pereira Muniz 1:10

Vamos aguardar.

É Clarissa. Eu nem confirmei contigo se você recebeu aquele e-mail sobre a pasta que contém o edital do da concessão aqui de Sergipe, eu cheguei ali copiar meu e-mail. Não sei se você.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 1:24

Recebemos, recebemos que resolvia. Já o que eu, a pendência que eu, que eu tinha lá, tá Bruno, obrigada.



Bruno Emanuel Pereira Muniz 1:30

Ótimo.



Rafaela Garcia Araújo 4:54

Gente, eu mandei uma mensagem aqui pro José Wellington, viu? Vamos ver o que esperar aqui ele responder, porque nem ele nem o Matheus entraram, né? Tá achando estranho?



Paula Macedo Barros 5:01

Tá bom?



Bruno Emanuel Pereira Muniz 5:06

Sim.

PB Paula Macedo Barros 5:07

Deixa, eu espero.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 5:10

E é fundamental, pelo menos a presença de um de um que a gente tinha ali do da greve, né?

RA Rafaela Garcia Araújo 5:14

Pois é, pois é da agresse, tem que ter uma representação. Pera aí.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 5:34

É?

Outro item que foi comentado na semana passada, eu não lembro se foi o Luiz que tocou nesse assunto. Sobre a definição do comitê, certo? Acho que eu não sei se foi o Luiz ou a Clarissa. Não lembro, é esse comitê. Ele. Ele precisa de indicação, indicações de cada parte.

E aí, igual, por exemplo, a gente fez a sua indicação, porém poder concedente ainda está pendente de fazer essa indicação, tá? Por isso que o comitê ainda não foi formado.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 7:18

Tá bom, bom dia.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 7:20

Velozes.

RA Rafaela Garcia Araújo 7:27

Bruno, você está se referindo ao comitê de controvérsias?

Tá? Não, mas também pelo que eu tava vendo lá, esse comitê, ele tem 180 dias desse período de o gente. Eu sou ruim com os termos, está ainda mais esses termos legais.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 7:34

Correto?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 7:48

É período de transição, né? E que ele tem esse período também para ele ser criado. Quer dizer, é algo que é bom. A gente já já vê porque é um. É um comitê consultivo, algo assim, né? Esse esse termo então, é bom?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 7:49

Parece assistir.
Tá ouvindo?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 8:07

Que a gente já tem ele formado, mas também não, não é tanta urgência, vamos dizer assim, né? É importante, mas não é urgente.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 8:14

Que?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 8:23

Bom, eu mandei. Eu não tenho contato, não tenho celular do Matheus, mas mandei um e-mail aqui Pra Ele e mandei uma mensagem por WhatsApp pro José Wellington. Ele não viu a mensagem, gente.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 8:41

Eu.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 8:44

Vocês também tem contato dele? Se puder reforçar, é possível.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 8:51

Que eu tenho aqui é o número do WhatsApp. Eu acho que eu posso mandar uma mensagem também.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 8:53

É a. Eu mandei uma mensagem para ele.

Pro Matheus eu mandei também. Mandeí um e-mail que era o que eu tinha, copiei José Wellington.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:02

Agora, dúvidas, será que o será que o Matheus está convidado? Talvez não seja, tá assim?

RA Rafaela Garcia Araújo 9:06

Tá, eu vou até olhar aqui, deixa eu ver, eu tô falando, tá? Mas deixa eu dar só para conferir.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:12

É porque se eu não me engano, acho que o Rafael José Wellington tem falado bastante que vai deixar essa agenda para o Matheus, né?

RA Rafaela Garcia Araújo 9:16

Ué.

PB Paula Macedo Barros 9:19

Have?

RA Rafaela Garcia Araújo 9:20

Ah.

PB Paula Macedo Barros 9:21

Talvez ligar, dar uma ligadinha para ele.

RA Rafaela Garcia Araújo 9:26

Do José olha aqui nessa lista eu não tô vendo o José Wellington como outros convidados, só tem 3. Tá vendo?

E que estranho, porque esse convite foi feito naquela época e eu incluí o Matheus. Aqui. Oh, estamos entrando.

Avisou, aqui estão entrando, mas eu vou ver essa questão do convite, mas com certeza eles estavam porque eu não. Não editei nem nada.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 9:56

Pois.

O que?

 **Rafaela Garcia Araújo** 10:18

Aí Bruno, deixa eu te falar, retoma a história do comitê. Aí Clarissa aproveita também pra ver a questão do que a gente tinha comentado. Essa observação da tá.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 10:27

Sim, tá.

 **José Wellington - AGRESE** 10:29

Bom dia, pessoal. Bom dia.

 **Rafaela Garcia Araújo** 10:32

Oi, José Wellington. Bem-vindo, bom dia. Bom dia.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 10:32

Bom dia, José Wellington.

 **José Wellington - AGRESE** 10:33

Desculpa aí pelo atraso. Eu estava estava reunião aqui com a Ana. Está corrido esses dias? Prazo até dia 9, aí a gente está meio corrido aqui, mas conseguimos entrar, graças a Deus. E aí, como é que vocês estão? Tudo certo?

 **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 10:34

Bom dia.

 **Rafaela Garcia Araújo** 10:45

Tá tudo bem, olha, eu já ativei a gravação, viu gente, tá bom.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 10:47

Pode?

Tá?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 10:52

Bom dia, pessoal.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 10:54

Bom dia, Matheus. É aí, Rafael, você quer que comece sobre esse tema sobre o tema lá do do comitê de.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 11:01

Tá sim, aí aí a Clarissa também. A gente tinha conversado antes.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 11:04

Isso eu falo na sequência. Aham.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 11:07

É, eu já tinha comentado antes, né? Mas agora, com a presença do José Wellington e do Matheus, é AA montagem do comitê para para indefinições, né? É divergências aqui do contratos ela. Ela exige limitações, né? De cada parte do contrato.

E pela parte da igual já foi indicado e o seu representante, porém, pelo poder concedente, ainda não houve essa indicação e é esse o motivo que o motivo do da não configuração de formatação ainda do do comitê, tá?

Como assim, como?

JA **José Wellington - AGRESE** 11:42

Ah, tá, tá.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 11:46

EE 11. Outro tema que a gente tinha é pontuado também, pessoal. É nesse produto é que a gente tá, finalizou. É a questão é das metas, de que modo que a iguara também pretende fazer a oficialização ou formalizar a.

AO percentual das metas em relação à Grécia, vocês vão fazer um ofício, como é que vocês estão encaminhando esse tema internamente?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 12:16

Inicialmente para o Ikea e o Ikea, a gente vai documentar essa situação dentro do

relatório parcial e pretendemos fazer isso também no relatório final por parte da Iguape. É não sei se a televisão, ele pode sugerir uma melhor situação se ele. Espera 11 ofício.

JA José Wellington - AGRESE 12:33

Então, Bruno, eu, eu acho que seria o ideal, uma provocação objetiva sobre isso, porque por mais que venha, eu acho que tanto para essa questão do do do Ikea que a gente tem lá as 3 metas e tal e não tá definido quanto para a questão também dos prazos das análises do Ikea.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 12:40

Sim.

JA José Wellington - AGRESE 12:53

Eu acho válido também a gente fazer uma provocação, um ofício, objetivando realmente a análise aqui da agência. Desses 2 pontos pra gente poder começar realmente é porque teve realmente uma provocação logo no início. Não sei se Leandro vai se recordar, mas logo no início teve uma provocação referente a esses prazos.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 13:00

Com meia hora?

JA José Wellington - AGRESE 13:08

Só que ficou de forma provisória até a gente ter uma definição e agora eu acho que é o momento da gente. Agora já deu uma acalmada a mais nos ânimos, né? Um pouquinho, mas deu. Então a gente pode agora começar a se debruçar realmente, porque vai ter que ser porque queira que não queira. No meu entendimento, eu não sou do jurídico, mas eu entendo que.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 13:16

Mais?

JA José Wellington - AGRESE 13:27

Tem que ser detivado o contrato para poder continuar essas situações. Então é eu

creio que um ofício com a provocação de vocês seria o ideal para a gente abrir o processo e aí sim, começar a trabalhar em cima disso. Tá aí eu passar para tua procuradoria, para de repente falar aí, plano, ver como é que seria o aditivo e tal para a gente poder começar a se mexer. Aí entraria ser dúvida também no meio desse. Teria e outra coisa, o ofício com cópia para sedorve também tá não só para porque, como é aditivo, envolve a sedubo, aí tem que ser para todo mundo.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 13:56
Combinado?

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 13:58
É, é, é José, Wellington, olha só, só pra só pra em relação a isso que você comentou a gente eu coloquei lá, óbvio. Enfim, claro que vai passar pela procurador, dirigir vocês e o jurídico também vai lá é algumas outras alternativas além do do do adjetivo que gerava um processo mais.

 **José Wellington - AGRESE** 14:16
Tá?

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 14:17
Complexo, né? Que a nova lei de licitações permite agora um apostilamento quando você tem alguns termos, alguns ajustes que não são novas obrigações na idade, né? É só um. É como se fosse 11 errata de um, de um contrato, então.

 **José Wellington - AGRESE** 14:32
Perfeito.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 14:34
Pode ser. Não sei se seria o caso, mas eles têm essa, têm essa opção e eventualmente também uma deliberação, uma resolução por parte da agresse eventualmente para alinhar a os entendimentos de que estiverem divergentes. Não sei aí, mas enfim, a gente colocou tudo isso dentro do.

 **José Wellington - AGRESE** 14:35
Eu creio que. Que que.

Perfeito, Clésio, isso vai vir, vai vir me a calhar, porque alinhado quando, quando, só pra explicando como é que vai funcionar aqui na Grécia, né? Quando assim que é igual mandar Oo ofício pra gente, a gente vai abrir um processo. Então, logicamente, esse relatório de vocês dando essa sugestão vai entrar no processo também. Como sugestão do verificação independente, entendeu?



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 14:53

Do nosso, do nosso produto, tá?
Ah, legal.



José Wellington - AGRESE 15:12

Então, aí a procuradoria vai analisar qual é a melhor alternativa pra essa situação, mas eu, eu creio que é uma opção a mais que a gente tem vai compor lá o processo e tá lá dentro do processo. Eu acho que vai ser bem interessante essa dinâmica.



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 15:12

Perfeito.
Sim.



Leandro Augusto Ribeiro Aredes 15:19

É?



Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho 15:23

Maravilha.



Leandro Augusto Ribeiro Aredes 15:23

É como vai ser alguma coisa aí que vai mexer em disposições do contrato com a sessão, né? Provavelmente também o atendimento jurídico aqui a gente já conversou sobre isso algumas vezes. Aí com a grez com a, com a procuradoria lá, né? Não tem outra forma de fazer, não ser aditivo, tá?
É, é, então realmente teria que sentar, ver os pontos, discutir os pontos aí e pode existir contratual pra gente poder justar o contrato.



José Wellington - AGRESE 15:56

É aí Bruno só vê. Pra mim é esse ofício pra gente poder começar a mexer. Isso aí, tá?

Da minha parte, foi eu creio que desse desse ponto, né? Desses 2 pontos que são importantes, eu acho que que é isso, né?

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 16:05
Combinado?

 **José Wellington - AGRESE** 16:12
A gente começar os trâmites para poder isso o quanto antes.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 16:20
Combinado?
E a Clarissa tem mais algum outro ponto ou tá?

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 16:25
Não, não é só isso mesmo. Então vocês vão mandar o ofício, não é isso, Bruno?

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 16:27
Tá?

 **Rafaela Garcia Araújo** 16:28
É, deixa eu.

 **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 16:31
Sim, 4.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 16:31
Vocês vão provocar, tá perfeito.

 **Rafaela Garcia Araújo** 16:35
Vocês tinham também comentado em uma das reuniões. A questão da dificuldade que vocês estão tendo de é visitação, né? De alguma vistoria de 6 de visitação? Vocês chegaram também oficializar isso? Porque eu penso que essas essas questões que a gente levanta na nas reuniões.
É, se. Se forem só assim nas reuniões, fica como se fosse um bate-papo, né? Tem que elas. Elas são trazidas, são discutidas e de alguma forma a gente tem que ir dando os

encaminhamentos. Sabe pra pra que a gente ultrapasse de certa forma, né? As coisas.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 17:10
Ó.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 17:14
Pode falar, Leandro.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 17:15
Bom.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 17:15
Isso.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 17:16
Sim, Rafaela, a gente dá esses encaminhamentos, tá? É sempre que tem dificuldade. A gente, a gente encaminha ofício. A gente não fica, é. É encaminha e-mail, tem, temos toda essa administração contratual dessas dificuldades, tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 17:16
Sim, sim.
É ok, então posso dar início aqui, Rafaela, ou posso?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 17:43
Pode, pode, obrigada, Leandro, pode.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 17:47
Então, pessoal, é nessa semana a gente vai dar início a as discussões sobre o ird, que é o índice de irregularidade documental.
Inicialmente vamos passar aqui pro cronograma. É conforme a gente acordou, a gente vem seguindo ali as Datas acordadas. Hoje é o dia 29 de agosto, está dentro ali do que combinam, né?
Sobre a discussão do IRB.
Isso eu vou falar sobre a dos indicadores e nesse sentido é, eu sei que é refletir pela

reunião. Eu falo sobre eles, mas eles são muito importantes. Eu vou dar uma lida aqui sobre as responsabilidades contratuais, tá no item ponto 2 2.2 do anexo 3.

É, tem um item nesse item. Ele fala que ressalta-se que qualquer indicador, qualquer desconformidade das metas, seja decorrente de fatos não imputáveis a concessionária, como por exemplo, o não atendimento de uma meta de qualidade da água entregue aos usuários por conta de uma desconformidade.

Tem fornecimento na água tratada da de, dentre outras hipóteses e riscos não assumidos pelas concessionárias, pela concessionária, tratados na cláusula de 33.4 do contrato não será considerado no cálculo do dos indicadores de desempenho. Basicamente aqui ele.

Ele contrato diz que.

E responsabilidades não previstas ali na cláusula 33.4 é, não seriam é na verdade, previstos, né? Na cláusula 33.4, não seriam em riscos assumidos pela concessionária, logo não fariam parte dos indicadores de desemprego.

E na cláusula 33.4 de riscos não assumidos, diz o seguinte, impactos decorrentes de a do atraso ou da não obtenção de licença de permissões e autorizações necessárias da execução do objeto de contrato.

Inclusive ambientais, nos casos em que os prazos de análise do órgão responsável pela sua emissão ultrapassem aqueles previstos das normas aplicáveis ou aqueles informados formalmente pelo órgão, desde que a concessionária comprove que tomou todas as medidas cabíveis para evitar o atraso.

Não concorreu com o pós e idolosamente para provocar, sendo presumido como fato imputável a concessionária. Qualquer atraso ou não obtenção decorrente da falta de entrega de todos os documentos, estudos, informações dirigidas pelo órgão ou em qualidade inferior a mínima estabelecida pelo órgão prévia.

Ou posteriormente ao pedido de emissão. No caso da materialização do risco previsto na cláusula 33 4 40, que é a que eu acabei de citar, a concessionária não poderá ser penalizada pelo descumprimento das metas de atendimento.

Dos indicadores de desempenho, basicamente aqui ele está falando a Klaus, me fala que é que atrasos resultáveis ali ao órgão, desde que.

Não responsabilidade da concessionária e esses esses atrasos não seriam imputados dentro das metas de atendimento e dos indicadores de desempenho.

Em sequência, eu trago mais de 2 cláusulas, que é 33, 4 44. Custos de prazos adicionais, decorrentes de interferências causadas por movimentos de manifestações sociais e ou presença de populações indígenas, quilombolas.

E de qualquer outros povos e comunidades tradicionais, é uma. É um risco não assumido, tá, tá dentro dos que não assumidos pela concessionária e o e a cláusula 33.4 ponto 52, peça que vícios ocultos dos bens reversíveis.

Não causados pela concessionária, identificados em até 12 meses, contados a data de transferência dos referidos bens para guarda e operação da concessionária. Essas 2 cláusulas são muito importantes. As imagens que eu já trago aqui, existem ativos, nossos bens, nossos de operação e se encontram.

Ou em situações colapsadas ou até mesmo ocupadas, são os casos da ética. Albano Franco, tá, eu trago uma imagem aqui, mas tem diversas outras imagens, né? Que a gente em algum momento pode até fazer um relatório sobre sobre esses casos que se encontra colapsado. A ética é Obama Franco?

A gente tem a hete Maria Santana Santos que ela está ocupada aqui. Eu não sei se está muito claro para vocês a imagem, mas existem moradores aqui e também se encontra em situação colapsada isso validado ali pelo pela equipe do ambiental, da igual tá. E a hete mariota Mesquita, que se encontra aterrada.

E ocupada por gado, então aqui já seria um casos específicos que eu vou comentar mais lá na frente de de situações que a gente de alguma forma deveria ser provocado no indicador, tá? Não sei se alguém aqui fica à vontade, Luis.

L

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 22:46

É Bruno, é, é, é que você trouxe 3 situações curiosas assim, eu não sei se só tem essas 3 ou se isso tem uma frequência maior do que deveria, mas assim me parece. É? É que o procedimento, né? Seria?

Pegar a lista de bens reversíveis, que é o que vocês já certamente já fizeram, fazer essa inspeção, né? Que contratualmente vocês tem lá o prazo de 12 meses pra checar o as condições, né? Do que vocês receberam? É, é.

E a partir daí eu entendo que tem que ser feito um procedimento de conciliação envolvendo a deeso e a e a gresi é, não necessariamente um processo de conciliação, né? No No, no que no sentido jurídico da palavra.

Mas é 11. Análise conjunta é do que que tem que ser expurgado da lista de bens reversíveis, porque você mostrou 3 casos que eu imagino que essas instalações, elas não estejam operantes, né? Acho que elas não estão operando e nem operantes. Ou seja.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 23:46

Isso.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 23:50

Mesmo que você queira, é fazer que essa situação opere. Isso seria viável, né? Então, é o caso de avaliar se é isso vai sair da lista de bens reversíveis e aí vai ter que ser aberto um processo específico para formalizar isso.

Ou se a Deso, ou a agrida, ou o governo do estado vão ter alguma ação diferente em relação a esses bens. Mas, na minha visão, assim, olhando do ponto de vista do indicador, esses 3 bens não deveriam estar na lista dos bens reversíveis passíveis de licenciamento. Entendeu? Ambiental.

Porque o ird, ele tá na dimensão ambiental, né? Ou seja, ele quer conferir se é.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:32

Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 24:36

Do ponto de vista ambiental, você tem todas as licenças necessárias.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:40

Correto?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 24:41

A partir do momento que você recebeu endereços em que não existe o que deveria existir, por exemplo, que me parece ser o caso e que, além de não existir, não é viável que esses endereços eles.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:41

E autógrafos?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 24:56

É, né? Porque deveriam, eu acho que é mais uma questão de.

Isso ser excluído da lista de bens reversíveis. E isso tá claro pra pra vocês, pra 10 pro

governo e pra grezi do que a gente discutir o indicador, entendeu? Eu acho que isso, mas ele passa muito mais pela revisão da lista de bens reversíveis, ou seja.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 25:10

Hum?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 25:19

O momento pré apuração.

Do que a apuração indicador é, mas realmente eu acho que ele é o primeiro passo para a gente começar a ter uma base. É válida para apurar o indicador, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 25:37

Isso é, eu eu lhe entendo, mas assim, a ideia de trazer aqui é exatamente isso, né? Trazer para todos esse essa situação da da lista de bens reversíveis, ou tendo isso caracterizado em algum documento de tanto o FGV.

É a FGV em, em conjunto com a com a iguac é é, tem o mito, né? Especificamente para processos indicadores, eu vou vou pode falar, Aline.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 26:02

Sim.

L Leandro Augusto Ribeiro Aredes 26:06

É só complementando, viu, Luis? Acho que você está perfeito, cara. Tem um trabalho aqui de realmente olhar, né? No detalhe, AA relação de bens irreversíveis, né? Mas tem um trabalho também que tem que ser feito aqui. Paralelo é o seguinte, beleza, se eu tenho uma et hoje, que ela está em condições colapsadas, ela não está operacional agora. Do ponto de vista de inteligência.

Do sistema, né? Eu quero operacionalizar aquela ética, faz sentido, é igual manter-se como ativo e operacionalizar para poder avançar com as metas dela de tratamento de de esgotamento sanitário. Então, assim, são coisas que tem que andar em paralelo, né? Tem um lado assim, se se a operação resolver entender, né? Olha, não faz sentido isso está.

Dentro da operação de fato, isso aqui vai ser um bem que a gente não vai operacionalizar. Vamos atualizar o inventário de bens e vamos devolver, vamos tirar isso do inventário de bens, né? Agora, OOO outro lado é é, é a igual, falou assim,

não, realmente existe, a Ed está lá, é um bem que precisa ser recuperado para que a gente possa operacionalizar esse bem, né?

Como manter isso dentro do inventário de bens? Agora, a situação assim, enquanto a gente não tem, né? A gente está no caminho aqui desenvolver os planos diretores e pensar na solução de um Marco para o sistema de esgotamento sanitário de de Sergipe, né? A gente ainda tem coisa que a gente ainda não tem, né? Total segurança de falar se eu vou operacionalizar ou ainda não.

Né? EE enquanto eu tiver dentro desse cenário, o que que eu vou fazer com esses bens? O que que eu vou fazer com a parte das das licenças e outorgas desses bens, né? Eu tenho que, de alguma forma, poder expurgar isso até que isso seja resolvido, porque tem uma excludente aqui dentro do contrato. É por isso que a gente tá trazendo isso aqui.

L

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 27:41

É, não, minha ideia não é nem é dizer que não deveria trazer, não, tá? Eu acho que é. É relevante esse ponto ser levantado, mas mas é que é um problema tão é, é, é grande, eu diria, né, que ele é uma situação que certamente o indicador ele não estava contemplando, né?

É porque, por exemplo, a com a sua colocação é perfeita. Lendo eu acho que a gente está concordando, mas falando com visões diferentes, né? É, por exemplo, do ponto de vista técnico, talvez a igual contasse com aquele local que está ocupado, mas a gente sabe que se.

Pelo menos na minha experiência aqui, eu, no que eu já ouvi falar, né? Que não é muito, não é muito simples você acabar com uma ocupação, né? Então talvez você é demore anos para conseguir ter aquele espaço e aí eu não sei se tem outra.

Solução mais viável, né? É claro que essa solução não, eu imagino, né, que vai ter que passar por ajustes, né? Acordos com com o governo do estado, com ades e com com a gresi e enfim, é. É uma situação o que eu estou querendo dizer, até que, na verdade, é uma situação muito mais complicada.

Alexa, do que a discussão do indicador em si, né? Mas é, é aí, indo para o indicador, eu entendo que é ok a gente não tendo uma solução simples do que tirar ou manter para fins do ird, talvez tenha que ser criado. 11 lista de exceções, né?

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 29:09

Tá?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:11

Ou seja, eu tenho um total de 120 bens desses 120 eu já mapeei que, por exemplo, 20, eu não consigo nem entrar, né? Ou seja, é é tão ocupados ou tem tem alguma situação especial ali que eu não consigo nem?

Fazer o mínimo necessário ali, mesmo que eu queira operar e aí a gente teria uma formalização perante a gresi é de que aqueles bens eles estão, digamos assim, de stand-by aí eles não vão. É ser computados por um indicador por alguma justificativa específica?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 29:43

Sim.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 29:44

Só é importante até como a Clarissa colocou num ponto que não tem nem a ver com esse, né. Que haja a Clarissa e a Rafaela que haja em algum momento quando esse levantamento é tiver sido concluído, né? Não é nem Oo final, mas o primeiro diagnóstico que isso esteja formalizado é junto a agresse pra gente.

E sempre fazer as apurações de indicador baseadas no nas evidências, né, baseadas em documentos formais, que a gente possa é citar, né? Só essa a preocupação, mas acho que a gente tá concordando aqui que são situações que, obviamente.

Não deveriam impactar o indicador da concessionária, né?

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 30:25

Perfeito, Luiz, estamos concordando, sim, estamos super alinhados ainda no sentido está.

MC **Marcio Lago Couto** 30:31

É só pra reforçar um pouco bom dia a todos, né? Só pra reforçar a fala do Luiz, eu acho que é isso, precisa ser formalizado pra Grécia, entendeu, Bruno? Porque eu acho que antes da gente poder exporgar é, a gente precisa que a Grécia tome conhecimento e formalmente se manifeste em relação a isso.

 **Clarissa Maria Beatriz Brandão de Carvalho** 30:31

Acho que.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 30:36

Bom dia, moço.

MC**Marcio Lago Couto** 30:50

Aí a gente decide pelo pelo espurgo tá assim e eu acho que isso é uma é uma. Assim seria deve ser um procedimento para todos esses casos de exceção que a gente tá tratando, né? Que eles sejam, é aglutinados, sejam enviados para a Grécia formalmente, para a Grécia se manifestar em relação.

Então a isso, EE ela autoriza o espurgo. A partir daí a gente procede com espurgo, porque é. É importante que a gente tenha esse registro formalizado junto ao regulador, né? Pra que o regulador, né? Tenha conhecimento e adote as providências. Aí ele, ele, regulador, vai orientar.

Vai orientar essa mediação, enfim, vai tomar o procedimento dentro do arcaboustitucional. Lá é que eles perseguem. Então é eu acho que para todos os casos que a gente vem discutindo de exceção, o importante é a gente formalizar assim a igual a formalizar. João tá gresi esse pedido.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 31:32

Temos.

Tá?

MC**Marcio Lago Couto** 31:50

Tá, para que a Grécia se manifeste? E a partir da manifestação da Grécia, a gente incluía as exceções ou não exceções, dependendo dessa decisão do regulador, né?

Para que a gente tenha essa instância oficial, tá?

Ah, só esse pedido, mas eu acho que vocês tem a razão.

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:08

Então isso pros demais, inclusive pros demais. Outros que se discutem sobre os outros indicadores.

MC**Marcio Lago Couto** 32:13

É, eu acho que a formalização é.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 32:16

Que a gente não exatamente nessa linha anteriormente, então tá, tá claro, a gente aqui por parte da igua é reiniciar todos esses casos pra pra grande.

MC Marcio Lago Couto 32:25

É, eu acho que tem que fazer um é pedir a manifestação da grez formalmente tá pra que ela se manifeste? E a partir da manifestação dela, a gente faz os expurgos, tá? Acho que eu acho que pra tudo teria que ser esse caminho, tá? Obrigado, gente.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 32:33

Tá?

Combinado?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 32:42

Perfeito, só mais um último comentário assim para todo mundo ter a linha do tempo, né? A gente tá aí no mais ou menos no início da da operação, né? EOO ird ele vai contar pela primeira vez para o idg só ao final do ano. 5 então é. Eu sempre digo que é desejável.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 32:50

Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 33:00

Que a gente tenha prévias do indicador antes de passar a valer de fato pro idg, mesmo que ele não conte pro idg, por exemplo, se fosse possível a gente ter uma estatística do ano 3 e uma estatística do ano, 4, até pra ter uma curva, né? De de melhora, é visível. Eu acho que é sempre válido, né? Pra gente ter essa esse histórico.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 33:07

Hum?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 33:20

Mas ele só passa a valer para o idg no ano 5. Acho até que já prevendo esse tipo de situação que a gente sabe que não é de fácil resolução, é. Esse indicador só passa a

afetar de fato a tarifa no ano 5. Então eu diria que até lá, né? Esse procedimento de diagnóstico.

Formalização, o que não tiver numa situação assim tão complexa quanto esses, né? É, mas eu diria que certamente a maioria das instalações vão precisar de melhorias, então vocês teriam tempo hábil de eventualmente ou concluir, ou pelo menos iniciar as melhorias?

Para ter um licenciamento, mesmo que provisório, é até enfim, talvez eu esteja antecipando aqui essa discussão, mas é que esses casos eles realmente eles foram um pouco impactantes, né? E são casos que a gente sabe que não vão ser resolvidos facilmente, né?

Ou pelo menos, a tendência é que não se resolvam facilmente. Mas acho que essa linha do tempo ajuda um pouquinho AA amadurecer, né? Essas questões.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 34:25

EE, até como você tá falando, Luiz? Apesar de ela estar lá no quinto ano, esse indicador ele é bem rojado, né? A meta dele é de 100%, então, por mais que não sejam, é por mais que sejam pequenos casos. Qualquer caso pode.

Vamos fazer perder a meta a meta, né? Então aí, se eu queria todo o contexto do, da sua falta, Luis.

Então, pudesse apresentação.

E outro ponto que é muito importante para esse indicador é uma a linha estadual 8497 aqui do estado de Sergipe. Tá que conversa sobre os procedimentos de licenciamento ambiental no estado?

E dentro das atividades previstas para licenciamento ambiental, as atividades elas são ligadas aqui a sistemas aos sistemas, por exemplo, de abastecimento de água, sistema de abastecimento de água, poeta simples.

De desinflexão, enfim, sistemas, e ela não faz essa validação especificamente para o para característica da nossa concessão curativo.

Nesse mesmo sentido, observando o item ponto um 1.1 do anexo 3, que descreve ali é a as os vieses do de como deveremos é calcular os indicadores que prevê possibilidade de cálculo sem significativo esforço adicional, facilidade e simplicidade da interpretação.

Então, EE, em sua obtenção, definição rigorosa, significado conciso, interpretação, inequívoca, inequívoca, medição objetiva e imparcial de um aspecto específico do desempenho da concessionária, de modo a evitar julgamentos subjetivos ou

distorcidos.

Facilidade de acesso aos dados, conferência, auditoria externa, validade, comunicabilidade e confiabilidade e, por fim, validação pelo verificador independente. Nesse sentido do que está previsto na lei e dentro do item 1.1 do anexo 3, principalmente nos 2.

Dos primeiros itens que fala sobre a facilidade, né? Do da, da, de executar o cálculo do educador e de sua simplicidade de interpretação. E obtenção a gente aguar, né? Entende que a gente pode propor um modelo de cálculo?

Para o ird, diferente do que está previsto hoje, lá no anexo 3, algum de forma a ajustá-lo na verdade, né? Não, não seria uma diferença brusca, mas um ajuste baseado nessa lei é hoje, dentro do dentro do anexo 3. É no quadro de indicadores. A fórmula de está previsto da seguinte forma.

É OQLV sobre OQIT, onde OQLV é a quantidade de instalações com licença de operação ou outorgas vigentes, EOQITA quantidade de instalações totais e aí faz a relação entre os 2. Multiplica por cento é.

A nossa sugestão é baseada nessa lei, que traz AAO conceito de licença ambiental baseado nos nossos sistemas, é que OQLV seja baseado na quantidade de sistemas com licença de operação ou outorgas, exigências basicamente aqui mudamos o termo de instalações para assistência.

E é relacionado a quantidade de sistemas totais, basicamente a mesma, a mesma ideia do qlv no QIT, substituindo o termo instalações por sistemas. É, existe um outro ponto dessa mesma lei que é o artigo 14, que vale?

É citá-lo que diz o seguinte, a licença será válida pelo prazo nela fixado, podendo ser renovada a requerimento do interessado em até 120 dias. Antes da expiração do seu prazo de validade, ficando isto automaticamente prorrogado até a manifestação definitiva.

Do órgão ambiental competente e esse texto, especificamente do artigo 14.

Basicamente, ele fala, caso é, no caso específico, ao igual, solicite a renovação da licença ambiental num prazo anterior a 120 dias do vencimento. Ela.

Essa. Essa licença fica automaticamente prorrogada até a manifestação definitiva do órgão ambiental e.

E, nesse sentido, além do artigo 14, provocamos essa possibilidade entre todos, entre todos, para essa sugestão de alteração, dado a complexidade ali da nossa lei e trazer para o indicador.

Está prevista ali no item com ponto com do Anexo 3 que eu acabei de citar 11 clareza

maior e uma facilidade de cálculo, dado que a gente já tem essa obrigação de fazer essa, essa, esse processo de licenciamento baseado em sistemas, o que causaria uma dificuldade maior da gente fazer essa interpretação de qual estação específica? Sistema qual ativo? Enfim, essa. Essa é a nossa ideia que está proposta para o palco do educador. Não sei se alguém quer comentar alguma coisa sobre Luis.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 39:32

É, não é que pra mim é, é, eu estou com alguma dificuldade de visualizar. É como é que funcionaria isso? Assim da minha cabeça, que, obviamente, pode estar equivocada nesses.

Vocês certamente vão ter melhor isso, entendido do que eu, mas vamos supor, você tem lá uma série de de instalações, né? Sendo operadas é ETA et, enfim, elevatória, reservatórios, enfim, todo, todo o todos os itens que compõem.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 39:58

Isso.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 40:08

O sistema, né? Quando você vai fazer o licenciamento? Você não precisa de uma licença, de um licenciamento para cada instalação.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 40:17

Eu acredito que não, mas aí eu vou dar voz ao Antero, que é o nosso coordenador aqui da área, tá?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 40:21

Tá, é porque eu tô só só complementando. É, eu acho que é muito mais entendimento técnico de como que funciona o licenciamento, que vocês certamente vão ter mais do que nós aqui, né? Se vocês puderem esclarecer porque é, é trocar o termo de instalação para sistema ok, mas.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 40:35

Concordo.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 40:41

Para mim, não ficou claro qual é o impacto prático disso. Quando a gente for checar os documentos, né?

A Anthero Luiz dos Santos 40:49

Perfeito, Luiz, é, é o seu pensamento. Está correto é que cada estado, né? Tem a sua prática de como funciona o sistema de licenciamento. O exemplo eu sou de Mato Grosso, lá em Mato Grosso cada ativo tinha que ter sua licença, a levatório, a sua licença é de sua licença. O emissário da sua licença, a doutora, cada um tinha sua licença para operar Independência.

Aqui em sidipe já funciona diferente. Aqui eles trabalham em sistema, ou seja, eu eu tenho um sistema hoje que é composto de uma captação de água, de uma sessão de tratamento de água, 3 elevatórios de água, água tratada e 3 reservatórios.

É tudo uma única licença. Mais Antero, eu quero ampliar, quero colocar +1 + 1 reservatório no local é feito licenciamento prévio, instalação independente, na hora que for a fazer a licença de operação desse novo reservatório, ele é anexado dentro do sistema.

Renovando, forçando uma renovação anterior. A data de vencimento desse licenciamento para aumentar o tamanho do sistema. Então, se o deep funciona desse jeito, é por sistema, então ele não tem uma. Se eu não achar uma exceção só para um reservatório, só para uma adutora, você não vai achar.

Então eles. Eles montam através de de um conjunto coletivo de ativos.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 42:08

Não tá entendido, Antero? Só uma dúvida na no documento que dá a licença, né? No documento formal que a gente teria, consta a lista de instalações abrangidas por aquela licença.

A Anthero Luiz dos Santos 42:22

Isso vem um descritivo do do que ele está licenciando Na Na própria licença.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 42:27

Não? Então perfeito, porque AA ideia é exatamente a gente conseguir referenciar a lista de itens, né? De instalações em operação com o que você tiver de licença. Se for uma licença para 10 itens ou uma licença para cada item, isso não para nós, isso seria indiferente.

Né? O importante é que é como você explicou, né? Nessa licença do sistema, conste AAA, lista dos itens e a gente consiga de alguma forma referenciar a lista que consta na licença com.

Os bens que estão sendo operados aí bastaria vocês terem algum tipo de controle. É referenciando, é a identificação da instalação na lista de bens e o número da licença dela. E aí não tem problema se.

É. É mais de uma instalação para o mesmo número, né? Mas perfeito isso. Agora, um detalhe que é muito mais uma questão de controle do que do que metodologia, né? Mas pra mim, nenhum problema com o que vocês colocaram.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 43:36

Legal, Luis. Assim, o ponto que a gente está trazendo aqui, eu acho que também estamos alinhados nesse sentido, não é? Não é nem que ninguém está mudando. Metodologia de indicador não tem nada disso, né? E nem nem fala que mudar a palavra e instalação para sistema você está mexendo, não.

Você simplesmente. Você tá como o contrato fala, né? A gente tem obrigação de seguir as legislações vigentes, né? E aqui você tem uma legislação estadual, né, que que trata das licenças por sistema, né? Então, nesse cenário.

Não faz sentido a luz da legislação estadual, né? A gente olhar pra cada unidade do inventário de bens, pra você ter ideia do tamanho da diferença do do, do, do, do, do, da, da, da diferença de fazer, de um jeito ou de outro, tá?

É no inventário de bens, a gente inventariou quase 1000 ativos pai e quase 2500 ativos filhos.

Certo, e sistema é o que o Bruno tá trazendo aqui. Os números são, são, são, é, é, os números são são bem mais objetivos, né? E tá tudo ali dentro, né? Então, assim você traz 11 objetividade para o trabalho, né? E você traz também é, é inclusive um controle.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 44:45

É só pra ilustrar o que o Leandro tá falando?

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 45:00

Controle maior daquilo que está sendo feito para que para que AAAO indicador seja realmente é, é preciso naquilo que ele está apurando, né? Então, assim, sobre essa ótica da realização estadual, né? Faz muito mais sentido, né? Você EE adequada da

realização estadual você olhar para licenças de?
Sistema do que praticamente olhar para a licença de cada ativo curativo.
Aí Bruno, pode seguir aí.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 45:34

Vou retornar um pouco aqui. Isso.

L Leandro Augusto Ribeiro Aredes 45:34

Volta lá é, vai lá, vai lá.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 45:38

Eu acabei, beleza. Aí trazemos uma proposta diferente, ajustada. Aí a nossa lei estadual, com relação aos licenciamentos ambientais é aqui, já foi até um tema já citado pelo Luiz, né? A gente, até o quinto ano a igual a tem.

Esse período de carência e a partir do quinto ano, teríamos a meta ali até o ano 35, de 100%, é das outorgas e licenças em conformidade, tá? E dando sequência.

Aí vou comentar especificamente sobre as lacunas do contrato. EE foi um tema que a gente, já que eu comentei, inicialmente ali dentro das dos riscos não assumidos pela concessionária, urge, especificamente dentro dos nossos sistemas de esgotamento sanitário.

O sistema de abastecimento de água temos, por exemplo, para o sistema de de esgotamento sanitário 51% da dos dos sistemas não licenciados. É uma quantidade grande EE essa é aquela nossa preocupação de é.

Esse, esses sistemas que nós herdamos do obviamente da adésio e não temos a licença ambiental em conformidade. Eu sei que até o ano 5 a gente a gente tem 4 anos, pelo menos aí para solucionar essas situações.

Mas dado que não consigamos, não, não é resolvamos esse essas situações. Até o ano 5, seria uma situação proposta de distúrbio, obviamente, dado a validação com conforme vocês falaram, vai lidar com a grese, enfim, de ofício. Mas, por exemplo, quando a gente está falando de outorga?

O cenário ainda pior, 95% desses sistemas não estão outorgáveis que deveriam estar outorgáveis. E então o cenário ele pra pra casos específicos, principalmente de outorga, é um cenário bem crítico.

E essa é a nossa proposta para para esse puro, né? Dentro do do do que já está previsto ali no, na cláusula 33.4 de riscos não assumidos pela concessionária.

E esse tema aqui já a gente já debateu um pouco sobre ele dentro do bikel. Se alguém quer comentar algum ponto, senão eu posso dar sequência aqui.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 47:54

Só só complementando, Bruno é, é dentro daquela lógica da matriz de risco do contrato pessoal, né? O contrato fala que se por alguma, por por, por algum fato, né, tiver atraso em obsessão, obtenção de autorizações, licenças, outorgas.

Né? Que não seja imputado a concessionária, né? E, principalmente, ao órgão ambiental. Esse risco não é um risco da concessionária, né? Seria um risco meu se eu não me movimentasse para tal. É isso que a clausa fala. Então é só. A proposta é nesse sentido, né? O indicador tem que refletir a matriz de risco do contrato também.

Tem é nesse sentido, então essa é esse que é o ponto.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 48:40

Trabalho.

JA **José Wellington - AGRESE** 48:42

É, é só uma dúvida mesmo que realmente quando a gente olha esses números, principalmente com o número de outro toque, é bem impactante. É, vocês sabe, vocês fizeram algum levantamento de como é que tá a situação? Se já foi dada a entrada nesses licenciamentos, como é que tá a situação ou se não foi dada a entrada, nada realmente tá não, tá licenciado?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 49:03

É, eu quero. Pode falar melhor sobre isso.

A **Anthero Luiz dos Santos** 49:07

É José, assim vamos ser, objetivamente. Nós temos diversos casos aqui. Temos casos que nunca foi solicitado nem a licença. Temos casos que foram solicitados a licença, mas nunca foi emitida e temos casos que foram emitidos, foi vencida e casos que foram emitidos.

E renovados, então a gente tem 4 tipos de perfis na questão de licenciamento e também no caso das outorgas que as outorgas são bem piores que a maior parte, nem outorgado. Não foi gente tem locais que foram, estão operando e que

nunca nem solicitaram outorga dentro do órgão pra fazer e está operando.
Que é bem pior.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 49:51

O cenário é preocupante também, mas é Oo time do Antero, fica o tempo todo a frente disso aqui, com a Demi, com a semarc, eles estão acompanhando isso. Já deu entrada em engano.

JA **José Wellington - AGRESE** 50:00

Não é? É realmente quando a gente olha para o número, principalmente de outorga, 95% das instituições, isso aí a gente fica meio, mas aí.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 50:07

É?

E olha que e essas, e aí, pessoal, só só complementando, acho que que todo expurgo ele tem que esses puga, que ele é um expurgo. A sugestão é que ele seja temporário, né? Temporário. Em que sentido? A partir da da primeira obtenção da licença da outorga.

Não é? Então assim, enquanto eu não tiver eu, né? Concessionária não conseguir obter a primeira licença ou outorga ou licença, eu não vou computar na conta agora, obviamente, depois que a primeira for emitida, né? Aí isso volta a entrar. Luiza é, é, é manualmente na conta do indicador, entendeu? Também não é eterno, não é? Até que.

JA **José Wellington - AGRESE** 50:45

Não, não é, a gente partiria do mesmo princípio do Ikea, né? A partir do momento que regulariza, tem que manter regularizado até o fim da vida. Mas mas AA preocupação minha Leandro é realmente essa questão que que antara até comentou que tem?

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 50:45

A gente obtém a primeira nesse sentido.

Exato, exato.

JA **José Wellington - AGRESE** 50:59

É, é instalações e nunca nem foram foram licenciadas, nunca foram dada a entrada, né, que as vezes da entrada realmente aquela questão que você fala, né? Ou por uma questão de morosidade do órgão ambiental, não saiu AAAO licenciamento, beleza, mas tem a instalação que nunca foi nem foi dada a entrada, tem a instalação que nunca foi dada a entrada, então é uma questão de a gente. Um levantamento aí, ponto a ponto para a gente poder discutir isso aí.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 51:25

Eu acho que a ideia aqui é a mesma que o Márcio e o Luiz citaram anteriormente, né? Que a gente evidencie isso para grez e.

Inicial e iniciamos aí as conversas sobre cada caso específico.

MC Marcio Lago Couto 51:40

É Bruno, é isso. Eu acho que tudo aquilo que saia do que tá previsto na nex 3, eu acho que é importante fazer uma manifestação formal para a grese tá solicitando é as alterações para que a grese se manifeste e, a partir daí a gente, a gente proceda. É a utilização a os ***** não desculpa de Wellington.

JA José Wellington - AGRESE 52:06

OOO, Márcio, eu acho válido isso até para o slide anterior daquela questão da mudança de instalações para sistemas, eu acho válido também vocês fazerem a justificativa de vocês falarem da legislação ambiental do estado aqui, que é desses nesses critérios, fazendo essa adequação.

E para transtornar o processo o mais transparente possível, não dizer que foi unilateral. Mudança nem nada desse tipo. Eu acho que é válido toda porque o que a gente discute aqui na reunião aqui é meio que um brainstorm, né? A gente está vendo a metodologia e estamos discutindo como é que vamos fazer, mas tudo isso tem que ser formalizado para poder ter um posicionamento tanto da agência, claro, caso necessário. Eu vou. A agência vai consultar o verificador.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 52:32

Sim.

JA José Wellington - AGRESE 52:41

E ter um posicionamento final sobre o tema pra gente poder dar prosseguimento, tá?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 52:49

Porque é dando sequência a outra situação de expurgo é, vou ser repetitivo, porque já havia falado sobre as cláusulas específicas, né? Que é com a ocupação e vícios ocultos ali dentro dos bens. Reversíveis, né?

Já, já trabalhei em cima dela e seria uma situação também que a gente buscaria ali. É. Não contabilizar dentro do educador dado as cláusulas 33.4 ponto 44 e é 33.4 ponto 52, tá?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 53:23

É, é, mas aí aí, Bruno, assim, aí eu estou até saindo, talvez um pouco do indicador, né? Mas essa cláusula 33 4 52. Ela estabelece um prazo de 12 meses, né? É, então acho que assim vocês, ao final de 12 meses já tem um Deadline aí.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 53:29

Hum?

Isso, correto.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 53:40

Previsto no contrato para ter um primeiro diagnóstico, né? Claro que isso não significa ter. É? É um projeto de obra ou ter nada do tipo ter reformado alguma coisa, mas para fazer um diagnóstico mesmo do que você recebeu, se é, te entregaram o que você comprou entre aspas, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 53:55

Tim.

Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 53:59

O que você deveria ter recebido é, eu. Eu entendo que isso aqui vai ter que ser alvo de um projeto, um processo administrativo na Grécia específico para esse tema, né? É e aí a gente inevitavelmente vai ter algum tipo de documentação, pelo menos para os casos mais sensíveis.

Né? Como esses 3 aqui, que que vocês estão trazendo que eu não sei que solução, que seria dado para esse tipo de situação, né?

JA **José Wellington - AGRESE** 54:30

É o Leandro, só uma dúvida assim, em algum momento já foi questionada se dúvida sobre essas situações. Nessa situação, esses bens eversíveis foi informado, foi questionado, posicionamento alguma coisa?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 54:30

Hum?

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 54:47

É, cara, vamos lá sobre vícios, é sobre as estruturas, né? A gente tá fazendo um trabalho internamente, tá pessoal? Eu lá deixar tudo na mesma página aqui e trazer update é de avaliar as estruturas, tá? A gente já tem uma parte.

Trabalho já tá feito, já tá dando tempo, nada final ainda, mas realmente de visitar todas as estruturas, né? Sobre a perspectiva de identificar, é identificar vício oculto de identificar ou inclusive evidenciar, né? O estágio de deterioração ou não o bom estado de algumas das.

Estruturas que a gente recebeu, né? Então, esse trabalho está sendo feito, né?

Olhando para esse prazo aqui de 12 meses do contrato, então especificamente sobre os ativos Os osetvetes a gente já de alguma forma é comunicou especificamente não.

JA **José Wellington - AGRESE** 55:30

Sim.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 55:41

Né? Mas mas no inventário de bens a gente tem alguma coisa nesse sentido, tá a gente. Quando a gente fez a vistoria dos bens pra fazer o inventário, né, a gente registrou lá, né OOA situação do bem, né? De uma forma assim, não era o objetivo da da dos inventariantes, né? Fizeram um trabalho olhar.

JA **José Wellington - AGRESE** 55:59

Sim.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 56:00

Especificamente para a condição das estruturas, mas eles fizeram a mínima classificação lá se o bem tava bom, regular, ruim ou se tinha condição de operar ou não tá. Então assim, quando você olha para o inventário, você tem um cheiro disso ali, tá? E agora a gente tá descendo mais nesse trabalho de ter realmente um trabalho específico.

Trabalho de engenharia mesmo pra olhar pra cada um dos dos ativos e identificar aquilo onde tem vício oculto, onde que tá, onde a gente recebeu é é deteriorado, degradado, pra gente poder. É é seguir nessas conversas pra frente, como o Luiz falou, também entendo como o Luiz tá dizendo.

JA **José Wellington - AGRESE** 56:35

É, é, é assim que assim, Leandro, na minha visão, né? É esse trabalho agora que vocês estão fazendo esses 2 meses é uma consequência justamente do inventário. Vocês passaram pelo pelos inventários, vocês viram as unidades todinho, agora vocês estão no momento que vocês vão ver porque realmente o inventário tem lá. Bom, é ruim e tal, tal tal, tal tal.

Mas é agora vocês estão vendo, tá? O que tá ruim? Qual é o problema? Qual o nível desse ruim, né? Qual dá para a gente operacionalizar? Não dá. E tal, então e o indicador aqui? Eu penso que é já uma consequência disso, desse final desse segundo dessa segunda etapa, vamos dizer assim.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 56:55

Tribo.

JA **José Wellington - AGRESE** 57:12

De vocês fazerem um levantamento do que está ruim, e está porque eu penso que essa etapa tem que ser comunicada. Sem dúvida, essa dúvida tem que botar, tem que ser estar colocado nesse nesse ciclo pelo fato de que essa dúvida representa o poder concedente e a 10 a vincula essa dúvida. Então essa discussão dessas estruturas que estão ruins.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 57:25

Entendi.

JA José Wellington - AGRESE 57:31

Vão afetar diretamente o inventário de bens invensíveis.

Então eu penso que tem que ter uma definição por parte deles. Claro, a gente vai estar ali No No rol. Estou dizendo nada disso, mas eles são peça fundamental nisso aí. Por envolver diretamente a 10 o IA ser dúvida, o poder concedente IA ser dúvida e em seguida a gente poder ter uma discussão realmente aprofundada do.

Do do indicador, porque o indicador é o final. É como como tô falando. O indicador já é o final desse. É a consequência desse ato anterior, entendeu? Aí, por isso que eu questionei a questão é esse, esse dessa informação ter sido passada para ser dúvida, ser dúvida já tem conhecimento e o que e a próxima questão também seria.

Qual foi, o que foi o posicionamento deles? O que é que eles estão fazendo, se eles estão indagando a 10 desse dessa situação? Mas como não foi informado ainda, eu acho que seria um próximo passo, né? A gente fazer um relatório desse, informar aquele mesmo que vocês mandou o padrão, ser Dub da Grécia, perguntar dos posicionamento das situações, porque.

É a etapa posterior a levanta do inventário e em seguida, a gente tem no posicionamento de todo mundo entrou nessa nessa discussão, saindo dessa discussão, a gente vai dizer não, agora vamos ver como é que vai tratar isso. No indicador vai ser expulgado não vai ser expulgado, vai ser assim que vai ser assado. Eu acho que isso já seria uma terceira etapa. A gente tá pulando uma etapa aí.

L Leandro Augusto Ribeiro Aredes 58:32

Perfeito.

JA José Wellington - AGRESE 58:46

Seria realmente? Esse é um levantamento e, posteriormente, informação a todo mundo. Todos os interessados, né?

L Leandro Augusto Ribeiro Aredes 59:00

Perfeito Hebe. A gente está fazendo isso aqui e, se estiver concluído, a gente vai seguir. A gente está tentando enxergar as etapas futuras aqui. Esse. Esse é o nosso exercício que a gente está tentando fazer. Beleza, vamos em frente aí.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 59:00

E?

É pessoal, é conforme as últimas reuniões é e visando respeitar também as agendas de cada um. Eu sugiro que voltemos na próxima reunião com o tema para eu se tornar um pouco mais sobre. É sobre as propostas de como calcular esse indicador, o formato de dados.

É o fluxo, visto que já são 11 e 4, né? Vencemos o horário pré definido, o que é que vocês acham?

JA **José Wellington - AGRESE** 59:37
Dormir está tranquilo.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 59:42
Oi.

L **Leandro Augusto Ribeiro Aredes** 59:44
Tranquilo.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 59:44
Rafaela, você falou alguma? Ah.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 59:45
Eu também. Eu concordo, porque não eu tô aqui deixando, eu concordo, porque cada um tem a sua agenda também e eu acho que a gente já tá, a gente tá seguindo direitinho o cronograma, né? Então concordo, sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 59:56
Sim.
Quibus.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 1:00:03
OK, por mim também.

JA **José Wellington - AGRESE** 1:00:04
Então tá. Obrigado, pessoal.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:00:06

Valeu, obrigado a todos a todos pra semana. Bom dia. Tchau.

PB **Paula Macedo Barros** 1:00:07

Muito obrigada. Obrigada pessoal. Bom, fim de semana. Tchau, tchau.

MC **Marcio Lago Couto** 1:00:07

Valeu, pessoal, obrigado, bom dia. Tchau. Bom, pois é Wellington.

JD **Joana Mayara Dysarz** 1:00:08

Obrigada. No final de semana tchau, tchau, tchau pessoal, boa semana. Tchau, tchau.

MC **Marcio Lago Couto** 1:00:16

Pois é, fala.

JA **José Wellington - AGRESE** 1:00:17

Marcia, nos vimos terça, né? Terça você vir por aqui, né?

MC **Marcio Lago Couto** 1:00:20

Terça-feira, terça-feira de manhã eu tô aí, tá aí, a gente repassa esses pontos todos, vou eu, Rafael e Jessica.

JA **José Wellington - AGRESE** 1:00:21

Pronto, perfeito. Valeu, Márcio.

Pronto, tranquilo, aí a gente repassa aqui com a diretoria, todo mundo que aí, como eles têm mais fechada, a gente viu. Valeu, Marcia, tchau, tchau.

MC **Marcio Lago Couto** 1:00:30

Isso. Ótimo.

● **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

ATA DA REUNIÃO PRESENCIAL DE 02/09/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

ATA DA REUNIÃO PRESENCIAL DA FGV ENERGIA NA AGRESE

Data: 02/09/2025

Horário: 9h às 10h

Local: Av. Marieta Leite, 301 - Grageru, Aracaju - SE, 49027-190, Brasil

Participantes:

Representantes da AGRESE:

Luiz Hamilton Santana de Oliveira – Diretor-presidente

Alexandre Macedo Sobral – Diretor Administrativo e Financeiro

Michael Angel Santos Arcieri – Diretor Técnico

Danielle Fantim da Paixão - Procuradora

Joelson Hora Costa - Conselheiro

José Wellington Corrêa Leite – Diretor da Câmara Técnica de Saneamento

Francisco Pedro de Jesus Filho - Diretor da Câmara Técnica de Análise Tarifária

Matheus Rodrigues Bispo da Silva – Assessor da Câmara Técnica de Saneamento

Ingrid Ferreira Seemann – Assessora de Comunicação (ASCOM)

Aline Souza – Chefe de Gabinete

Equipe da FGV:

Marcio Lago Couto

Rafaela Garcia Araujo

Jessica Germano

Pauta:

Apresentação do plano de trabalho, discussão sobre o andamento do projeto e agendamento do Workshop.

Pontos discutidos:

- ▣ A Equipe da FGV apresentou o plano de trabalho, dando destaque para o conteúdo dos produtos, para o cronograma de entrega e para pontos de atenção do projeto;
- ▣ Na apresentação do conteúdo dos relatórios e do cronograma, a Equipe falou sobre a importância da primeira etapa (Pré-operacional), por ser o período para alinhamento do trabalho e definições metodológicas, com impactos em termos da qualidade dos dados e do cumprimento dos prazos. Os relatórios mensais de medição serão consolidados ao final de 12 meses e estes impactarão o reajuste tarifário anual;
- ▣ A FGV destacou, que ainda que essa primeira Etapa seja decisiva para o bom andamento do trabalho, entre as atribuições do Verificador Independente, estão as atividades de melhoria contínua previstas do longo de todo o trabalho. Dessa forma, haverá sempre a possibilidade de se adotar medidas de aprimoramento;
- ▣ A Agência Reguladora esclareceu que os reajustes tarifários ocorrerão na data de 21 de agosto de todos os anos, e para isso, o relatório anual terá que ser concluído, apresentado, aprovado pelas partes, e publicado a tempo de aplicar o reajuste dentro do prazo;

- ▣ A Equipe comentou que para mais celeridade e objetividade, estão acontecendo reuniões semanais entre a Agência Reguladora, a Concessionária e o Verificador Independente, seguindo um cronograma proposto pela Concessionária, e acordado entre as partes. O cronograma prevê uma pauta de discussão até fevereiro de 2026, na qual todos os dez indicadores serão observados;
- ▣ Foi comentado pela equipe da FGV que as tarefas são interdependentes e que o atraso na solução de um problema pode afetar o bom desempenho do trabalho;
- ▣ A Agência Reguladora comentou que é preciso oficializar as questões que estão sendo discutidas nas reuniões e que espera da Concessionária uma ação para que possam avaliar possíveis soluções jurídicas e técnicas;
- ▣ Uma das questões que foram trazidas em reunião foi a discussão sobre as elevatórias de distribuição, cuja alegação da Deso é a de que a Iguá precisaria colocar macromedidores, pois o fornecimento da água não estaria sendo medido;
- ▣ Adicionalmente, foram comentadas outras questões sobre: a forma que serão tratados os dados de expurgo (de amostras com alguma inadequação, sem responsabilidade da Concessionária); e as diferentes metas para o indicador de qualidade de esgoto;
- ▣ A Equipe da FGV esclareceu que, em seu relatório, Produto 2, que será entregue, essas questões estão pontuadas e que há uma sugestão de procedimento a ser adotado;
- ▣ A Agência, em seguida, debateu sobre a cobrança de taxa de esgoto à população de regiões nas quais as Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs) estivessem inoperantes;
- ▣ A Equipe da FGV propôs que se formalizasse um cronograma com prazos de conclusão de obras e regularização das 14 ETEs que estão em situação irregulares;
- ▣ Em seguida, a Equipe da FGV propôs questões a serem definidas para o Workshop, que compõem o escopo do Produto 3. A FGV sugeriu que o evento fosse agendado previamente para o início de novembro, por duas razões: para que tivesse tempo para produzir o Produto 3 que deverá conter os resultados do evento; e, por novembro ser um período mais fácil de conciliar as agendas, antes dos eventos de final do ano;
- ▣ Ainda sobre o Workshop, ficou definido que o local de realização será no auditório da AGRESE e que contará com a participação do(a): Poder Concedente, Agência Reguladora, Concessionária, MAES, DESO e FGV.

Próximos passos:

- ▣ Entrega do Produto 2;
- ▣ Organização do Workshop em conjunto com a Agrese;
- ▣ Oficialização das questões debatidas nas reuniões.

Nada mais havendo a ser tratado, foi encerrada a reunião e, para constar, lavrada a presente ata.

Sergipe, 04/09/2025.

Documento confidencial exclusivo para participantes do projeto

Assessoria Técnica Especializada de Verificador Independente

**Agência Reguladora de
Serviços Públicos do Estado
de Sergipe - AGRESE**

SUMÁRIO

CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO

ETAPA I - PRÉ-OPERACIONAL

ETAPA II – OPERAÇÃO: REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

WORKSHOP



CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO

O PROJETO

OBJETO: Assessoria Técnica Especializada de Verificador Independente.

PRAZO: 3,5 anos

7 meses

37 meses

Etapa I
Pré-operacional



Etapa II
Operação: realização de atividades de verificação independente

ETAPA I

Atividade 1. Diagnóstico

Atividade 2. Planejamento

Atividade 3. Relatórios Finais de Pré-Operação

ETAPA II

Atividade 4. Execução da Operação (mensal)

Atividade 5. Execução da Operação (anual)

7 MESES

ETAPA I – PRÉ-OPERACIONAL

ATIVIDADE 1 - DIAGNÓSTICO (*concluída*)

Entendimento dos papéis e responsabilidades de cada uma das **Partes da Concessão**, avaliação dos indicadores e processos de aferição propostos, entendimento do **Sistema de Mensuração de Desempenho por Indicadores - SMDI**.

Mapear seu papel e suas interfaces com o Agência Reguladora e com a Concessionária	- Examinar as responsabilidades das partes - Desenhar o fluxo de troca de informação entre as Partes
Avaliar os processos previstos no Contrato de Concessão relacionados com as atividades de verificação independente, propondo melhorias, no intuito de definir Procedimento Operacional Padrão - POP, com especial consideração para:	- Detalhar os componentes do Indicador de Desempenho Geral - IDG constante no Anexo III do Contrato de Concessão; - Detalhar responsabilidades das Partes; e - Avaliar os prazos estabelecidos contratualmente para a execução das atividades.
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:	- Soluções de tecnologia, implementadas ou previstas, e requerimentos definidos para os respectivos sistemas; - Modo de coleta de dados e a definição de quais indicadores serão automatizados e quais não serão; - Verificar interfaces com outros sistemas; - Metodologia definida para apuração e cálculo dos indicadores; e, - Verificar arquitetura tecnológica existente para a sua atuação, em especial a ferramenta de mensuração de desempenho (SMD).

ATIVIDADE 2 - PLANEJAMENTO *(concluída)*

Estruturar as bases dos serviços a serem prestados e estabelecer diretrizes para a execução do objeto do presente trabalho, conhecer os conceitos e práticas a serem implementadas pelo Verificador Independente, definir as equipes de trabalho e promover a integração inicial entre as Partes.

- ❑ Detalhar **ações**, respectivas durações e produtos finais com suas datas de entrega e especificações;
- ❑ Estabelecer **premissas** e atendimento aos objetivos gerais e específicos;
- ❑ Propor uma **estrutura organizacional** adequada, com materiais e logísticos e profissionais envolvidos em cada etapa;
- ❑ Identificar **responsabilidades** do Poder Concedente, da Agência Reguladora e da Concessionária previstas no Contrato de Concessão;
- ❑ Consolidar o **plano de trabalho** das atividades do Verificador Independente;
- ❑ Classificar e **categorizar os indicadores** que compõem o IDG, de acordo com características relevantes para definição da metodologia de aferição;

- ❑ Desenhar os **processos para aferição** dos Indicadores de Desempenho, do IDG e do Índice de Tarifa Social - ITS que irão compor o cálculo de reajuste das tarifas da Concessionária;
- ❑ Realizar **diligências e vistorias in loco**, caso julgue necessárias;
- ❑ Avaliar os processos da Concessionária de **apuração e valoração** dos Indicadores de Desempenho e propor melhorias;
- ❑ Propor os **modelos dos relatórios** de aferição mensal e anual;
- ❑ Propor modelagem de **tecnologia e segurança da informação** referente aos processos de aferição das metas dos Indicadores de Desempenho;
- ❑ Propor **indicadores acessórios** (subindicadores), caso sejam necessários; e
- ❑ **Validar os processos**, procedimentos e metodologias junto à Agência Reguladora, após prévia consulta à Concessionária.

ATIVIDADE 3 - RELATÓRIOS FINAIS DE PRÉ-OPERAÇÃO

Compilar as ações relativas à função do Verificador Independente e aprendizados durante a etapa de pré-operação.

- ❑ **Apresentar Relatório Técnico** descritivo acerca das tarefas, das operações, dos produtos, das lições aprendidas e das, eventuais, alterações propostas nos Indicadores de Desempenho; e
- ❑ Realizar **1 (um) Workshop** envolvendo as equipes responsáveis.

OBJETIVO DO WORKSHOP



- ❑ Equalização da linguagem praticada no mercado e no ambiente do órgão regulador do Contrato de Concessão;
- ❑ Alinhamento dos principais desafios e fatores críticos de sucesso da Concessão;
- ❑ Identificação das diretrizes básicas e etapas da Concessão;
- ❑ Apresentação do Procedimento Operacional Padrão - POP das atividades de verificação independente;
- ❑ Apresentação dos indicadores acessórios;
- ❑ Estruturação e elaboração de Plano de Segurança da Informação; e,
- ❑ Apresentação de demais assuntos considerados pertinentes e relevantes pelo Verificador Independente.

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

CRONOGRAMA DOS 7 MESES

Discriminação	Mensal						
	1	2	3	4	5	6	7
	Jun/25	Jul/25	Ago/25	Set/25	Out/25	Nov/25	Dez/25
Etapa I - Pré-Operação							
Atividade 1 - Diagnóstico (Etapa I)							
Atividade 2 - Planejamento (Etapa I)							
Atividade 3 - Relatórios Finais de Pré-Operação (Etapa I)							
Produtos							
P1							
P2							
P3							

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

37 MESES

ETAPA II – OPERAÇÃO: REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

ATIVIDADE 4 - EXECUÇÃO DA OPERAÇÃO (MENSAL)

A) ATIVIDADES DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

- ☐ **Acompanhar** e processar os dados;
- ☐ **Analisar** a completude, precisão e confiabilidade das informações e dados;
- ☐ **Levantar dados** externos necessários à corroboração e/ou complementação; e,
- ☐ **Realizar cálculos** dos Indicadores de Desempenho.

B) ATIVIDADES DE APOIO E COMPLEMENTARES

- ☐ **Instruir** a Agência Reguladora quanto à fiscalização das ações da Concessionária no cumprimento das cláusulas e itens contratuais;
- ☐ Realizar **reuniões periódicas** com a Agência;
- ☐ Apresentar **relatórios gerenciais**, alternativamente, esta obrigação poderá ser cumprida por um painel de controle (*dashboard*);
- ☐ Realizar **cálculos parciais**, com periodicidade quadrimestral; e,
- ☐ **Calcular os indicadores acessórios (subindicadores)**

C) ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA

- ☐ **Propor recomendações**, com vistas a criar novos pontos de controle, indicadores ou mesmo subindicadores;
- ☐ **Propor melhorias** em seus processos, quando necessário;
- ☐ **Propor melhorias** nos processos de **apuração das metas**, quando necessário;
- ☐ **Padronizar e documentar** todas as atualizações e revisões de processos; e,
- ☐ Realizar, no caso de atualização do POP, os respectivos **treinamentos**.

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
 Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

ATIVIDADE 5 - EXECUÇÃO DA OPERAÇÃO (ANUAL)

A) ATIVIDADES DE VERIFICAÇÃO INDEPENDENTE

- ☐ Realizar cálculo anual do IDG; e
- ☐ Realizar o cálculo anual do ITS.

B) ATIVIDADES DE APOIO E COMPLEMENTARES

- ☐ Efetuar comparação anual (benchmarking) das metas dos Indicadores de Desempenho.

C) ATIVIDADES DE MELHORIA CONTÍNUA

- ☐ Compilar as atividades de melhoria contínua realizadas ao longo do ano.



CRONOGRAMA DOS 37 MESES

Discriminação	Mensal																		
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	Jan/26	Fev/26	Mar/26	Abr/26	Mai/26	Jun/26	Jul/26	Ago/26	Set/26	Out/26	Nov/26	Dez/26	Jan/27	Fev/27	Mar/27	Abr/27	Mai/27	Jun/27	Jul/27
Etapa II - Pós-Operação																			
Atividade 4 - Execução da Operação Mensal (Etapa II)																			
Atividade 5 - Execução da Operação Anual (Etapa II)																			
Produtos																			
P4. 1 a 4.33																			
P5. 1 a 5.3																			

CRONOGRAMA DOS 37 MESES

Discriminação	Mensal																		
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	
	Ago/27	Set/27	Out/27	Nov/27	Dez/27	Jan/28	Fev/28	Mar/28	Abr/28	Mai/28	Jun/28	Jul/28	Ago/28	Set/28	Out/28	Nov/28	Dez/28	Jan/29	
Etapa II - Pós-Operação																			
Atividade 4 - Execução da Operação Mensal (Etapa II)																			
Atividade 5 - Execução da Operação Anual (Etapa II)																			
Produtos																			
P4. 1 a 4.33	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		
P5. 1 a 5.3						•													•

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

WORKSHOP

WORKSHOP



OBJETIVO

Equalizar, compartilhar e ampliar a compreensão e o conhecimento sobre a metodologia de aferição dos indicadores.

DEFINIÇÕES NECESSÁRIAS

- ✓ **Data e horário**
- ✓ **Local**
- ✓ **Programação e Temas**
- ✓ **Participação:** Poder Concedente
Agência Reguladora
Concessionária
Verificador Independente
- ✓ **Responsáveis**

TÓPICOS

- ☐ Equalização da linguagem praticada no mercado e no ambiente do órgão regulador do Contrato de Concessão;
- ☐ Alinhamento dos principais desafios e fatores críticos de sucesso da Concessão;
- ☐ Identificação das diretrizes básicas e etapas da Concessão;
- ☐ Apresentação do Procedimento Operacional Padrão - POP das atividades de verificação independente;
- ☐ Apresentação de indicadores acessórios;
- ☐ Estruturação e elaboração de Plano de Segurança da Informação; e,
- ☐ Apresentação de demais assuntos considerados pertinentes e relevantes pelo Verificador Independente.

PRAZO

Discriminação	Mensal						
	1	2	3	4	5	6	7
	Jun/25	Jul/25	Ago/25	Set/25	Out/25	Nov/25	Dez/25
Etapa I - Pré-Operação							
Atividade 1 - Diagnóstico (Etapa I)							
Atividade 2 - Planejamento (Etapa I)							
Atividade 3 - Relatórios Finais de Pré-Operação (Etapa I)							
Marcos do Projeto							
Assinatura do Contrato de Verificador							
P1							
P2							
Workshop							
P3							

D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>

Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil



D4Sign 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2. Brasil

ATA DA REUNIÃO DE 05/09/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

5 de setembro de 2025, 01:05PM

□ **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:03

O bom e por 2 razões, por ser um prazo bom para a gente ter algo a mais para lapidar que surja do do. Dessa reunião é para ver alguma decisão nova, algo que tenha que que ser é.

É mudado, né? No No trabalho, no relatório, na metodologia, enfim, e a outra porque antecedem as férias, é de fim de ano as Datas que que aí vai ficando mais difícil de conciliar as agendas.

Então, seria a nossa proposta, seria mais ou menos na primeira semana de novembro. Aí eu vou, vou ver com o José Wellington uma forma da gente já bater o martelo da melhor data, viu, Matheus? Vocês verem aí a reserva do.

Do auditório, né? Porque pelo que ele me falou, vai ser nesse auditório de vocês e eu acho que é um bom tamanho também, mas aí tem que comunicar também as partes que seria é nós 3 aqui, poder concedente a mais e a Deso.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 0:57

Certo?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 1:08

É?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:14

Então, seriam 6 figuras, né? E outra questão que eu comentei agora, antes um pouco de iniciar a gravação com o Bruno, e aí, é importante a gente trazer aqui também é que estou planejando mês que vem.

Mais ou menos por essa mesma data, em outubro, nós irmos aí na pra Sergipe pra visitar a Iguá e visitar um eu gostaria, né? Mas aí o Bruno é que vai meio que ditar assim o que que ele acha também que é interessante. Gostaria de ver uma.

Até que não tivesse regular e a gente entendeu o que que é, o que que está ali, que que precisa ser feito é ou algum lugar assim, emblemático ou que está funcionando

a todo vapor ou que tem algum problema que a gente possa também estar verificando in loco.

Aí a gente pode ver essa questão das visitas, mas a ideia seria ir aí pra até pra conhecer, né? A iguai, como é que ela está? EE poder ter 11 visita mais específica, né, da?

Do projeto, tá? Então aí ficam esses 2 registros, que é o workshop e a visita técnica que a gente vai fazer aí em outubro. E aí, tá?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 2:42

Sensacional Rafaela, é o aí, as visitas a gente pode é dar prioridade pros temas que a gente debateu aqui, né, que é o conforme você acabou de citar a as ETs que estão colapsadas, é hoje a gente tem um.

RA Rafaela Garcia Araújo 2:52

Sim, sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 2:57

Um problema aqui no estado que é a definição dos pontos de entrega da 1011, que vão ficar um que não vão. A gente pode fazer um tipo de visita nesse sentido. A gente tem diversas obras aqui em andamento para instalação dos macro vendedores. Também é um tema importante que vai ser tocado lá no ipd. A gente pode fazer visitas relacionadas aos indicadores.

RA Rafaela Garcia Araújo 3:01

Mas.

Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 3:16

Principalmente, que são temas mais críticos aqui pra gente.

RA Rafaela Garcia Araújo 3:21

Tá ótimo, tá ótimo. As semi dias mais ou menos é quantos dias, né, que você acha? A gente faz essa agenda. A gente dá de novo um pulo na grese, né também tá? E vocês acompanham?

A gente, né? Matheus eu tava com vontade, Bruno, de ver se a Joana iria com a

gente. Ô Joana, a Paula oi, Paula. A Joana ficou com tanto com a Joana na cabeça que a Paula fosse com a gente pra gente ver a questão do dashbox.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 3:40

Isso, então, colocar a disposição.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 3:51

Exato.

PB **Paula Macedo Barros** 3:53

Sim.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 3:57

Eu acho que é uma das coisas que já pretendo, tá bem encaminhada aqui, mês que vem é ou alguma questão de banco de dados também? Eu acho que vale a pena a gente a gente sentar para avaliar isso, né? Bom, então Bruno, então, vem aí contigo.

PB **Paula Macedo Barros** 3:59

Vamos, vamos.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 4:13

Po, pode ser?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 4:16

Que que você está querendo? Ah, pode falar, Mateus.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 4:19

É?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 4:23

Não só essa sugestão do Bruno, a questão dos Marcos é muito importante que a gente está debatendo muito aqui essa questão dos Marcos, então seria um assunto bem relevante, que é a questão das leds também, né? Esses 2 pontos aqui não pode faltar aí, Bruno, já não colocar a disposição.

Aí só ficava aguardando chegar um comunicado com a data pra gente poder se organizar certinho.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 4:44

Sim, até eu tô falando mês que vem, mas se vocês julgarem necessário é AA. Gente pode ir a qualquer tempo, entendeu? Só pra a gente ter um tempo mesmo de organizar, mas se achar que tem mais urgência que precisa e antes eu tô, tô tranquila.

E lutar em função disso, viu? Bom.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:07

É, é aí, Rafaela, você espera que eu traga uma data pra gente combinar que seria, por exemplo, no início de outubro, né?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 5:14

Tá?

É é, proponha. A gente vê aí na grese e aqui a gente se adapta, tá, tá? A gente.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:22

Tá, então eu vou propor. Vou buscar aqui o nosso diretor geral e o e o gerente da área, tá?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 5:24

Aqui a gente também se adapta como a gente é daqui, né? De Sergipe já fica bem mais fácil a questão de vocês vem de fora. O dia que fica legal.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 5:27

Tá?

Isso porque vocês é.

Pode. Desculpa, Matheus.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 5:37

Um dia que fica legal pra vocês que vem de fora, a gente consegue ajustar a agenda pra gente. Aqui é mais fácil.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 5:42

Tá, é EE. Eu acho que Oo gargalo é mais o agendamento aí da das visitas, né? E aí, você já vendo isso direitinho, você não sinaliza, tá? Obrigada, Bruno.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 5:50

Sim.

Combinado, eu vou é no início da próxima semana, eu já compartilho com vocês, com a, com a data e agora eu só queria dar uma anotada aqui até pra eu subir aqui pro pro gerente, pro diretor, o tema do workshop ele seria.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 6:01

Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 6:12

E aí, já seria em é em novembro, né?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 6:17

Olha, a gente tem algumas metas para serem discutidas no workshopping tá que tão eu posso? Eu posso. Quando eu for, eu vou formalizar esse pedido de agendamento e vou colocar os pontos que a gente tem que cumprir ali. Mas aquilo dali é um norte.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 6:28

Ah, não, tranquilo, então.

Combinado?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 6:35

Né? O que e o que que Eu Acredito ali, que vai acontecer alguma dinâmica em que AA FGV falha um pouco do trabalho? A Grazi falha um pouco do trabalho, vocês também falem a 10 ou de repente falha aí aí eu vou ver até a gente vem.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 6:35

Já?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 6:52

Como é que vai ser essa agenda? Mas eu acho que ter um espaço pra todos é a expressarem. EEA gente de repente relatar o que que foi conversado ao longo desse tempo, é isso que eu tô imaginando na minha cabeça, sabe? E trazendo algumas questões.

É que foram discutidas alguns pontos de atenção. É avisando o é os próximos passos. O que tá sendo feito pra solucionar? Porque a gente pode colocar um problema, mas eu acho que a ideia é, a gente tá mostrando o que que tá sendo feito né? Pra pra a gente solucionar.

É mais um, um evento que vai é anteceder AOAA medição mensal, sabe, é, olha o que que? Porque esses sétimo esses 7 meses iniciais? Eles são fundamentais para você.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 7:43

Tá?

RA Rafaela Garcia Araújo 7:51

Ter um os próximos 37 assim, de uma forma tranquila e sem atrasos, né? Essa é que é a questão, porque o atraso prejudica todo mundo. E outra coisa também, que é que a gente até conversou ao longo da na apresentação.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 8:00

Tipo, sabe.

RA Rafaela Garcia Araújo 8:11

Então, que a gente fez na grese é que entre as atividades do verificador independente mensais, né? As mensais anuais, que são desses 37 meses, tem a questão de proposição de melhorias.

Então é dificilmente você vai ao longo dos 37 meses, ficar ali, engessado e repetir o trabalho 37 meses de uma mesma forma, não ser que nós sejamos maravilhosos nesses 7 primeiros, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 8:44

Exato.

RA Rafaela Garcia Araújo 8:46

Mas o que, o que a experiência assim diz é que você tem um aprendizado e que você pode aperfeiçoar e que você pode melhorar. Então existe sempre essa possibilidade e essa janela, então, não é só o que a gente define aqui nos 7 meses, né? A qualquer.

No momento, a gente pode estar melhorando. Um detalhe, apurando melhor outro. Então isso é isso. É bom deixar claro, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:16

Pode, comporte.

RA Rafaela Garcia Araújo 9:19

Então?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:20

É isso, é agora eu posso dar início aqui a apresentação.

RA Rafaela Garcia Araújo 9:25

Pode, pode, obrigada, tá, Bruna?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:27

Eu, claro, tranquilo. E Rafaela, eu acho que eu vou precisar sair da sala e entrar novamente por algum motivo. Meu botão de compartilhar aqui do do Teams tá funcionando, eu vou.

RA Rafaela Garcia Araújo 9:39

Mas ele está como ele está, é cinza.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 9:44

Ele. Ele tá. Ele tá preto, eu acho. Eu corro aqui, é preto isso aí, quando aí eu clico para compartilhar, ele não aparece as abas para que se relacione a tela.

RA Rafaela Garcia Araújo 9:48

E não está.

Tá?

Tá bom, então então sai e entra de novo, é porque poderia não estar com alguma autorização.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 9:57
Isso é, eu vou sair.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 10:05
Tá bom?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 10:05
Um outro.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 10:37
E aí, Bruno?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 10:38
Agora eu volto.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 10:39
Al, então está.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 10:42
Deu algum algum probleminha? Vamos lá, é conforme discutimos na semana passada. Passamos é sobre o indicador do ird e ficamos pendentes aqui de passar devido a agenda sobre o fluxo de apuração e a nossa proposta de.
De base de dados de planilha de como que a gente iria realizar a apuração dado, principalmente aquela questão que a gente colocou aqui da lei, do que que versa sobre os procedimentos para o sistema ambiental aqui dentro do estado de serviço. Vou dá uma.
Passar os slides aqui e recapitular alguns pontos.
Inicialmente, o cronograma, vou dar esse computador aqui. É ORD. Especificamente dessa vez, essa é a primeira semana que a gente está fugindo um pouco aqui do do cronograma. Acredito que a gente tenha outros espaços para tentar cobrir. Dado, por exemplo, OIPD aqui que a gente tem.
Temos 4 semanas específicas do ipd ou em algum momento reajustar essa, esse,

esse cronograma um pouco mais pra frente. Mas, enfim, estamos na semana do dia 5 de setembro. Eu tinha uma previsão pra gente já comentar sobre o miso.

Porém, devido a agenda, a gente vai continuar aqui com AIRD tá? E passamos sobre a definição dos indicadores, colocamos algumas responsabilidades contratuais, tanto do anexo 3 como dos riscos que não assumidos. Trouxemos aqui as questões das possibilidades de públicos, questões de exceção, que seriam ETs colapsadas ou ocupadas, que tem previsão dentro dos discos não assumidos na cláusula 33.4 e explicamos um pouco sobre a lei 8497.

Conforme eu falei no início, é a lei que versa sobre os procedimentos de licenciamento ambiental dentro do estado. Basicamente, ela traz uma visão de licenciamento por sistema e não por ativo.

Comentei um pouco aqui sobre a previsão do anexo 3, que embasa muito a nossa proposta de modelo de relatório de apuração e prevê a possibilidade de cálculo sem significativo esforço, principalmente de facilidade de simplicidade de interpretação.

E em sua obtenção da informação dos resultados, indicadores, apresentei a metodologia, trazendo uma visão baseada nessa lei, na lei dos procedimentos de regularidade.

Ambiental do estado.

Trouxe as metas previstas e os prazos de carência, que seria um prazo aí de 4 anos, especificamente para o indicador VRD.

E, posteriormente, a partir do quinto ano a mais seria de 100% até o 35º ano de sucessão.

É, então, se aqui hoje é um cenário de licenciamento ambiental e outorga que a gente tem como missão para frente, né? Ou seja, o que restou do backlog ali, da de para com a iguah?

Onde a gente tem valores, principalmente com relação às outorgas bem relevantes a serem cumpridos de 95% dos sistemas. Nesse sentido, né? Da gente? Elaborar os indicadores por sistema e não por ativos. E aqui que tem um ponto que eu não comentei.

Na verdade, o Leandro ares comentou na semana passada, mas eu não trouxe ele visualmente para que a gente tivesse noção. Quando a gente analisa, é, se for analisar o indicador a partir dos inventários de bens, a gente teríamos ali pelo – 1000, 1020 instalações.

A serem analisados, isso traz 1º de complexidade muito grande, dado a quantidade

de linhas e até o próprio modelo de baseado na lei do de dos procedimentos de licencialmente também. A gente estava aqui em CDE, eu vou até explicar ele um pouco mais para frente, mas só para a gente ter noção cairia de.

1020 instalações a serem analisadas. EEO problema maior não é nem analisadas as instalações. Isso poderia ser feito sim, mas ela vai em consideração que a lei ela não. Ela. A própria lei estadual, baseada no licenciamento ambiental. Ela não olha para as instalações eSIM para o sistema como um todo.

Eu vou. Eu até trouxe um fluxo legal aqui para a gente analisar. Eu vou comentar um pouco mais na frente. Esse número reduziria ali para basicamente 95 aqui, no máximo, que seriam para o sistema de abastecimento de água, onde tem a necessidade de 76 licenciamentos ambientais.

E 19 outorgas somando os 2 aqui da 95 e Rafaela pode, pode falar.

Tá no mundo.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 15:33

O Panorama não considera Carmópolis de São Cristóvão?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 15:38

Isso, e a gente ainda não assumimos ali AA operação desses 2 municípios.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 15:44

Ah, está bom, OK.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 15:46

Mas é nos próximos meses. Provavelmente esse esse cenário já deve é integrar esses 2 municípios, tá?

Beleza.

Aqui nós repetimos situações por quanto as colapsadas ou ocupadas, e agora, por fim, aqui é de fato, novidade para essa reunião. Tá aqui é o formato dos dados e.

Nesse sentido, eu vou até eu. Trouxe aqui o nosso fluxo de de distribuição de água e a planilha que a gente propõe como modelo de apuração antes mesmo de de apresentar aqui OA ideia da planilha, eu vou trazer o próprio fluxo, tá? Para que a gente possa visualizá-lo? Eu estou com ele aberto aqui.

Do PDFa gente ter a dimensão daqueles 76 sistemas de abastecimento de água, esse modelo aqui é um fluxo tanto para de produção e exportação.

Importação de água tratada entre os municípios, que é que eu quero é trazer de forma ilustrativa, por exemplo, a gente tem um, o sistema de Amparo de São Francisco, ele basicamente ele distribui água para.

Outros 15 municípios nesse sentido do que eu expliquei com relação a lei diversa sobre licenciamento ambiental em Sergipe, a necessidade de licenciamento ambiental especificamente para o para Amparo de de São Francisco seria de uma licença.

Porém, essa licença seria a mesma licença, por exemplo, do município de Itabi, dado que o modelo de licenciamento ambiental aqui de Sergipe ele não vai, por exemplo, pegar aqui seria AA distribuição de água tratada, pegar esses ativos de distribuição de água tratada e tentar licenciá-los individualmente. Isso não acontece.

Que seria licenciado, seria todo o sistema de distribuição de água de Amparo de São Francisco. É por isso OOA dificuldade da da gente tentar apurar esse curativo, dado que, por exemplo, provavelmente nós certamente temos ativos aqui durante a distribuição para Itabi, mas.

É, a gente teria dificuldade de definir. É para que município? Esses ativos pertenceriam, dado que ele é licenciado para todo o município de Amparo de São Francisco, mas na frente eu vou fazer uma a nossa sugestão, né? De de aplicação desse indicador, mas essa é a ideia que, claro que seja ilustrado para.

Paulo cinza.

Ok, é esse sistema de depa de São Francisco licenciado, ele tem uma licença específica para Amparo, porém pobre. Itabi, por exemplo, gra. Cardoso Cumbe é César de São João. Enfim, diversos outros municípios.

Além desse sistema que a gente chama de integrado, né? Dentro do do do sistema de abastecimento de água, o próprio Amparo de São Francisco tem outro sistema que seria isolado e atende o próprio município. Nesse caso, seria água tratada.

Autoproduzida, né? Dentro desse desse modelo aqui é apresentar.

E que que necessita também de uma licença ambiental seria outro sistema, então, especificamente por causa de Amparo de São Francisco, teríamos 2 licenças, uma para o próprio sistema de água tratada, água produzida e o outro por esse grande sistema integrado que distribui água para.

Pelo menos ali, 1516 municípios, tá ok? Dado esse entendimento aqui a gente pode ver outros exemplos, por exemplo, Gararu, no caso de Gararu, especificamente, a mesma licença ambiental que foi aplicada para um páreo de São Francisco, serve para Gararu em conjunto com outra licença ambiental, nesse caso, Gararu.

Teriam a necessidade de 2 licenças, sendo que uma delas ela já ela, já ela, na verdade, pertence a uma parte de São Francisco e a que pertenceria de fato, a Gararu. Seria uma licença por auto produção para aquele mesmo município? Eu vou entrar em outro ponto agora, mas já vou abrir pra Rafaela tirar a dúvida. Porque posso ser que tenha algo contexto com o que eu tô falando.

RA Rafaela Garcia Araújo 19:47

Bruno, tirar aqui umas dúvidas é quando ele tem esse pontilhado, é que ele também tem um sistema próprio, mas no autossuficiente ele recebe também de fora de outro, né? Aí essas linhas vermelhas são de fornecimento de água bruta.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 19:57

Isso.

Isso, correto.

RA Rafaela Garcia Araújo 20:06

É porque existe, é para alguma indústria específica ou é o município é que vai tratar como é que é isso?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 20:15

Isso é. São questões que de de venda mesmo de água, né? Que são do próprio município, esses esses em vermelho. Eles não tem é referência com o processo de distribuição de água aqui da igual. É uma questão individual do município, essa, essa. Esse fluxo específico ele é próprio da Deus, tá?

RA Rafaela Garcia Araújo 20:36

Mas aí, por exemplo, esse aqui espera aí que eu tenho que pegar meu óculos, esse aqui que tem a espera aí, deixa eu pegar aqui rapidinho, deixa eu tirar essa dúvida.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 20:39

Tá bom?

RA Rafaela Garcia Araújo 20:47

Essa situação de Malhada dos Bois?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 20:51

Cadê ele? Tá molhada depois.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 20:53

Ele está bem acima aqui no meio, lá, lá, lá de cima, do lado de kumba, isso esse aí, ele recebe água tratada, ele recebe bruta lá de Telha.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 20:59

Aqui achei beleza.

Ele.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 21:09

E ele tem um próprio sistema dele, é isso e por que?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:12

Exatamente. Ele recebe de 3 sistemas integrados EE autoprodutos também.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 21:15

Aham. Por que a ele está recebendo água bruta, por exemplo?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:20

É esse o aspecto da água bruxa aqui, eu confesso que eu não. Não tenho ideia do qual é o fundamento dele. Eu basicamente me atentei, aqui é o sistema de distribuição de água, né? E esse?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 21:31

Aham. É porque é, aham, é não de repente. Aí tem alguma indústria que recebe direto, não sei, né? Algo assim deve ter algum registro disso.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:34

E se der alguma coisa, eu posso. Posso anotar essa dúvida e.

Que?

É?

Isso aí.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 21:47

Oi, Ana.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 21:48

Tá e Capela eu vir Ah, tá, fale Matheus.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:50

Ó o matting, talvez tem alguma informação, né?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 21:53

Eu não sei se esclarece mais um exemplo, ele é que está marcado aí como distribuição de água bruta e no centro.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 21:59

Cadê Telha? Tô vendo.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 21:59

É. É um município que tá quase tudo aí. É um município que é que tem, passa o Rio São Francisco, é a maior unidade de captação aqui do estado. Então ele distribui água, você vê que ele vai para caju, água bem curta para ser tratado aqui. O mesmo acontece com Capela.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 22:04

Aham.

Hum?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 22:18

Porém, essa água, ela vai para o município de Capela, que lá é essa AI, e eles fazem algum tratamento e o mesmo acontece com Maria dos cores. A água é levada até o município e o tratamento acontece no município e outras localidades. O tratamento já era o município da captação e é feito adoção da água bruta, mas para ter.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 22:24

Sim.

Tá?

Sim.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 22:38

Só tem estação de captação lá não tem tratamento, então água vai bruta até o município para o tratamento ser do município.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 22:46

Ah, outra coisa. A Capela é a é, não é do sistema, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 22:46

Isso.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 22:52

Não.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 22:53

E você tinha comentado naquele slide anterior 22 localidades que também ainda não estavam sendo servidas. Elas estão aqui, onde é que estão elas?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 22:54

Bom.

Teriam Carmópolis em São Cristóvão?

Eu acho que sim, eu acho, deixa eu dar uma olhada aqui, ó som cristal não está aqui assim.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 23:11

Aonde?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:12

Aqui, ó, deixa eu trazer AA.

Lazer?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 23:17

Ah, tá.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:21

Ah, não faz o laser. Sabe por quê? Porque o laser da apresentação e eu estou, eu estou mostrando um PDE, mas deixa eu ver tudo.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 23:24

Hum?

Não, mas eu vi. Eu vi o pontinho vermelho.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:31

Você viu, eu não é? Eu acho.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 23:34

Para mim apareceu.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:36

É, eu acho que ele. Ele aparece na apresentação. Eu acho que eu teria que enfim.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 23:36

Hum?

Ah, não, e não no entendi, entendi, entendi.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:40

É ele, tá São Cristóvão especificamente. Ele é um, é um dos pontos vermelhos ali próximo de Aracaju. É tá vendo? Conseguiu enxergar ele. Ele tá bem na lateral direita isso.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 23:47

Tá?

Tô vendo lá na ponta, sim, perto de Barra dos Coqueiros, a senhora Socorro.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:53

Isso Carmópolis, deixa eu ver ela aqui.

Carmópolis está cinza do lado de Capela ao lado de Capela.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 24:01

Tô vendo cinza, tá bom, tá bom, entendi. É são que chove. Deve ser de ponta, né também?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 24:02

Isso.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 24:10

Deve ser de fim de linha, né, do.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 24:12

São cristão. Ele é porque parte do município.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 24:15

E ali, por exemplo, fala.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 24:17

Faz parte da da metropolitana aqui, então, parte do município abastecido por água que vem de Aracaju, mas a cebre urbana, que fica a 14 km mais afastado, é abastecido só por saae.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 24:33

Está? Ah, que bom, estou começando a entender.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 24:37

Isso é tá com um sistema bem complexo. Aí você vê que assim, grandes sistemas integrados podem. Nem todos eles estão conectados aqui, né?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 24:46

Aham, aham.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 24:53

E o maior é esse do exemplo aqui e não sei se você tem. Se vocês tem alguma outra dúvida, algum outro ponto que aí eu vou levar pro tentar aplicar dentro desse modelo baseado na nossa lei, um modelo de de aplicação do próprio indicador.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 25:10

Tá, não eu. Eu desse mapa. Deu pra entender bem, é.

RA **Ricardo Alves** 25:11

Não deu para entrar em deter pra entender bem mata.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 25:15

Ok, e voltar para apresentação.

Vamos lá.

Fazer o lazer dizer aqui, ó, posso?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 25:28

Ah, OA planilha tá indicando, né? Que que é integrado isolado, tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 25:32

Isso.

Qual que seria a nossa proposta aqui pra apuração do ditador, tá, eu depois eu vou levar pra planilha, mas inicialmente eu preciso mostrar isso. Os 2 juntos, lado a lado aqui tá é, por exemplo, para Amparo de São França. Como que a gente faz aí o quê? Recapitulando, né?

A gente precisa fazer o licenciamento ambiental por sistema e não por ativo. Porém, o nosso contrato de concessão, lá no anexo 3, verso que a gente tem que fazer a apuração por municípios, certo? E aí é o desafio de de aplicar dessa forma.

Qual que seria a nossa ideia de montagem de um deparado? É, por exemplo, o sistema de Amparo de São Francisco. Ele tá, ele se repete aqui várias vezes, né? O sistema integrado de Amparo de São Francisco, ele serve de diversos municípios, por exemplo, Canhoba.

Itabi e Gararu. É Nossa Senhora de Lourdes, enfim, são 16. Pelo menos 16 municípios.

No sentido em que, de que Amparo, de de São Francisco, esteja com a sua licença ambiental válida. Ela vai contar para todos os municípios em que ela atende uma

licença ambiental válida, dado que essa água que é distribuída aqui serve todos esses outros municípios.

Então é justo que se eu tenho a licença ambiental do sistema de Amparo de São Francisco, ela contabiliza para todos os municípios, bem como, caso não tenha a licença de Amparo de São Francisco, ela vai zerar nessa coluna de licença válida para todos esses municípios.

Essa é a proposta, ok? Porém, nesse mesmo sentido, Amparo de São Francisco também tem um sistema Oo sistema isolado para o próprio município de Amparo de São Francisco. Nesse sentido, a linha seria é.

Seria colocado mais um Aline para o próprio sistema, isolado de de Amparo de São Francisco, que serviria, obviamente, em Amparo de São Francisco, caso a licença fosse válida, seria uma licença válida para um total de uma licença de renda. Quando é que a gente vai pra pra?

OK, nessa análise aqui temos 1 + 1 caso aqui, por exemplo, que é Gararu, Gararu. Ele recebe dentro paro de São Francisco, então ele está aqui nas linhas 56, ele, ele tem a necessidade de uma licença ambiental, que pertence ao sistema integrado.

De Amparo de São Francisco, mais a sua própria licença, do seu sistema isolado de de autoabastecimento, então teriam 2 necessidades de licença, né? Um dentro do próprio Amparo do próprio sistema de Amparo de São Francisco e do e também do seu sistema isolado de Gararu.

Ok, eu vou levar lá para a planilha que agora vai ficar mais fácil de tentar brincar com a CI com esse modelo.

Essa planilha que eu coloquei lá no print.

Por exemplo, temos Oo sistema lá de temos AO caso do do município de São Miguel do Aleixo. Vou voltar lá, ó, deixa eu achar ele aqui. São Miguel do Aleixo. Vou trazer o próprio.

Que?

São Miguel do Paulo.

Ele tem um caso interessante. Ele é abastecido pelo sistema integrado do Porto, da folha, pelo seu próprio sistema de autoabastecimento e também pelo sistema de Amparo de São Francisco. Como que funcionaria essa medição, né?

Do indicador?

Nós teríamos.

Um item necessário que seria do próprio sistema integrado de Amparo de São Francisco, mais um do sistema integrado do Porto da Folha. Ou seja, se cada um

desses que estiverem com as suas licenças em dia, eles contabilizariam para São Miguel do Alice como uma licença válida para cada sistema.

Tem é dentro o exigido de de uma licença para cada também, ou seja, 35% e um caso específico. Aqui eu só pra gente ter ter 11 modelo diferente. Ele também precisa do seu próprio sistema isolado, certo? São Miguel do Aleixo.

Dado que essa licença não fosse não estivesse conforme dentro dos parâmetros legais, estaria zerado e na coluna manteria a exigência de de uma licença ambiental. Qual que seria o indicador do Ird para a cidade? Nessa simulação específica teria 67%, porque dentro as 33 licenças necessárias.

Para a operação dessa desse sistema do abastecimento de água dessa dessa cidade específica, teríamos apenas 2, ou seja, 2/3 67%. Isso acontece também no caso de Gararu, né? Aqui eu coloquei um exemplo de 100%, mas poderia ser, por exemplo, 50. Se o sistema integrado.

Eu não vou usar o sistema integrado de Amparo, porque aí teria que zerar para todo mundo aqui, né? Mas, caso o sistema integrado de de Amparo em São Francisco esteja com a sua licença válida e o sistema isolado de Gararu não esteja com ela válida zero aqui, por exemplo, você vê que o valor mudaria, né? Para Gararu, que ela, ela tem a necessidade.

De ter a licença de Amparo de São Francisco, que é o sistema de sistema técnico integrado, mas também necessita da licença ambiental para o sistema isolado da sua própria cidade. Seria Gararu nesse caso? Nesse exemplo, o indicador de Gararu seria 50%.

Isso. Isso ficou claro, mas a ideia do do nosso modelo de apuração baseado para que a gente consiga cumprir a lei e consiga cumprir o que está previsto dentro do contrato, tanto a nível de facilitar a apuração, não trazer grande esforço, né? Como é que, como é dito lá dentro do anexo 3?

Como também representar esse modelo por cidade, né? Dada a sua complexidade, eu vou abrir a Paula. Eu acho que tem algum ponto, pode falar, Paula.

PB Paula Macedo Barros 31:14

Bruno, eu sei que a gente tem essa dificuldade de, enfim, pensar num sistema tão complexo, com uma solução tão simples, né? Para analisar primeiro que ficou bem boa a logística do do Excel.

É só que esse é um dos mais contra-intuitivos, né? Aí eu acho que seria interessante

ter uma documentação dentro do Excel mesmo sobre como está sendo realizado o cálculo, sabe? É tem tipo uma planilhazinha ali no, no ****.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 31:40

Ratinho.

PB **Paula Macedo Barros** 31:44

É explicando todo o procedimento e também junto com Oo, que pode ser o print, né? Do do sistema como um todo. Pra, enfim a gente entender quando logo quando abrir o Excel sabe, essa é a minha dica.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:00

Tá, eu vou anotar aqui pra que a gente possa incluir, mas eu concordo contigo. Paula, a ideia aqui era mais mostrar Oo modelo, né? Se se, se todos entendem aqui que faz, que faz sentido, mas a descrição EEEA ideia que a gente tinha até um manual sobre todos esses indicadores, né?

PB **Paula Macedo Barros** 32:10

Sim, está muito bom, então.
Faz sentido.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:18

O como que a gente executar a apuração deles? Mas com certeza, na planilha também poderia vir com com essa descrição do modelo trazendo o depara, né geral?

PB **Paula Macedo Barros** 32:31

Peguei.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:32

Geral de sistema para a cidade município, né?
E?
E anexar até o próprio fluxo, né?

PB **Paula Macedo Barros** 32:46

É o que é, é um dos mais completos de fazer, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:47

E distribuição de água?

PB **Paula Macedo Barros** 32:52

Seria bom?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:53

Isso eu tenho que ler aquele assim é trabalhoso, mas não tão complexo, porque é ler o fluxo e fazer esse depara, né? Por exemplo, eu trouxe só um exemplo aqui que era Amparo de São Francisco, que ele que ele é o maior, na verdade ali, né? Até o Matheus pode me confirmar, mas eu acho que aquela região ali deve ter um.

PB **Paula Macedo Barros** 33:02

Sim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:11

Maior sistema integrado, né? Pelo pelo menos, pela quantidade de municípios aqui. Pra que a gente tivesse noção desse da ideia do modelo, né?

Mas eu anotei aqui, sim, até pra dentro dos nossos relatórios parciais e tentar integrar isso a esse manual que a gente tem, tem a visão de produzir, que é um como se fosse um pop, né? Como pra que qualquer pessoa leiga consiga reproduzir o cálculo desse indicador.

PB **Paula Macedo Barros** 33:38

Sim, obrigado.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:41

Ana Paula, muito obrigado pela contribuição e agora na ordem de seria a Rafaela, né?

Tá no mudo.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 33:55

Ah, meu Deus, eu fico falando aqui sozinha é eu. Eu sei que a gente, o propósito, aqui é indicador e tudo mais. Mas eu não sei se vale a pena ou enfim, uma coluna com os vencimentos.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:57

Tá?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 34:13

É, ou é uma outra já dando encaminhamento ou não é? É em andamento ou sabe uma simbologia é a em aprovação ou então início do pedido.

Eu penso que se a gente vai ter uma planilha que é para ajudar a ao trabalho, a gestão, né, sei. Eu colocaria aí umas colunas também que pudesse servir de alerta. Se vai vencer, não vai vencer, porque as vezes a gente, Ah, tá bom.

É guararu, está com 50%. Ah, mas já está em andamento, então é aqui Nossa Senhora de Lourdes está prestes a vencer. Não sei se vocês concordam se o Matheus concordam, se a Paula também, né, vê isso? Não sei. Acho que é só uma referência, né?

PB **Paula Macedo Barros** 35:00

Todos os patos, né?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 35:11

Que de 1 hora para outra pode virar zero, sabe de 1 hora para outra? É 50% só para a gente entender, facilitar esse bom.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 35:23

Não? Sim, faz sentido total.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 35:25

Tá?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 35:25

Perfeito, desnecessário.

PB **Paula Macedo Barros** 35:26

É um status colônia de status.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 35:30

Só confirmando o Bruno a informação que se perguntou o sistema Sertão sertanejo, né? Que é o de Amparo e tem 2 sistemas integrados que vem do pouco da coisa, são os maiores, que é o semiárido do alto Sertão, os maiores do estado novo.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 35:43

Então é isso. Eu tentei representar aqui um do pelo menos, olhando ali visualmente me pareceu um dos maiores aqui, né? Pra vai trazer o maior grau de complexidade pra que a gente possa entender essa metodologia. Mas sim, Rafael, eu acho. A ideia é essa mesmo, de trazer o número da licença até o nível da questão da auditoria de controle também.

Por exemplo, o número da licença aqui foi até um ponto que ele nos colocou. Ele vai se repetir, né? Por exemplo, quando a gente vai falando aqui do sistema integrado do São Francisco.

E é um para São Francisco. Seria o mesmo número da licença. Não sei qual que é, mas digamos, se se já a licença 01 ela vai se repetir pra todos esses dados aqui, né? Porque é uma licença, só que é do do sistema integrado de São Francisco e é um para São Francisco que mede para todos esses 16 municípios.

Não quer dizer que o município tenha apenas a necessidade dessa licença, mas alguns números vão se repetir. Algumas Datas de vigência vão se repetir, porque vai ser a mesma licença, enfim, mas a ideia é positiva. Assim, pra que a gente tenha controle, né?

Ok, é, eu acho que na ordem agora a Paulo, né? Pode falar.

PB **Paula Macedo Barros** 37:02

Não, já já, já resolvi aqui.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 37:07

Matheus em algum ponto.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 37:10

Além aí do da informação que você colocou do da data da vigência, seria seria interessante um prazo de renovação, que são prazos diferentes.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 37:19

Bom.

MA Matheus Rodrigues - AGRESE 37:21

Da da expedição, do caso de renovação e do conhecimento.

Talvez até a situação, né? Porque gera um protocolo em algumas localidades que você não tiver ainda licença vigente. Mas você já tem um número de protocolo aí que já deu entrada no órgão ambiental?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 37:38

É o inclusive, o saber se.

Se o protocolo foi colocado ou não, isso é importante porque tem aquela de 14 lá, né? Do deixa até na própria apresentação dessa lei estadual, ela fala o seguinte.

Vou voltar aqui alguns sites.

Que a licença será válida pelo prazo de nela fixado, podendo ser renovada a requerimento do interessado em até 120 dias antes da expiração do seu prazo de validade, ficando este automaticamente prorrogado até a manifestação definitiva do órgão ambiental. Competência se nesse sentido, se o se a se a igual.

É abre requerimento para renovação do licenciamento ambiental com 120 dias anteriores ao ao vencimento dessa licença. Essa essa licença continua válida mesmo que ela vença aquele prazo de validade dela, dado que.

Em em uma situação que o órgão ambiental não se manifeste, né? Então, enquanto a gente aguarda a manifestação do órgão ambiental, essa licença ambiental é considerada válida, então, não somente olhar para data de urgência nem o prazo de renovação, como também se o protocolo foi feito.

Em 120 dias antes da da data da limite ali de vigência desse.

Está sendo específica, né?

É isso, então, ok, né? Quanto a planilha alguém tem mais algum outro ponto senão, Rafaela?

RA Rafaela Garcia Araújo 39:12

Só mais uma observação pra gente é quando for cadastrar os dados, procurar usar

lista suspensa pra não ter diferença na formatação de Datas, por exemplo. É a situação. Ela tem um padrão.

É assim, sabe as listas pra gente não inventar palavra, né? Não? Que eu acho que aí é licenciado, é situação em andamento, sabe algo assim, uma lista porque isso vai agiliza.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 39:33

Ah, sim, entendi.

Facilitar a análise de dados, entendi.

Sim, sim.

RA Rafaela Garcia Araújo 39:51

Para as nossas planilhas falarem com as suas, sabe?

Acho que a Paula também vai concordar com isso.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 39:57

Entendi.

PB Paula Macedo Barros 40:00

Sim, sim, total.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 40:02

Tem um padrão aqui, né?

PB Paula Macedo Barros 40:18

Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 40:19

O outro não é abreviado, enfim.

PB Paula Macedo Barros 40:21

Um, com acento, sem aceito.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 40:23

Exato.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 40:24

Não é? Aí você tá é. Você não consegue mais pensar em nada além de padronizar.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 40:30

É de um tempo absurdo isso.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 40:32

Al, primeiro padronista pra depois analisar.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 40:37

Ok, é Combinado, beleza é em sequência. Eu vou voltar para apresentação.

E discutimos aqui a tela do pra vocês, o modelo, né? Hoje do nosso sistema, do nosso fluxo de de distribuição de água, a planilha modelo, aquela planilha, ela vai abastecer a planilha principal que ela vai com a.

Também em conjunto com o indicador, mas naquele padrão que a gente contou junto ao junto a grese que vocês também tem acesso, né? Seria uma consolidação geral do do que a gente é formatou naquela planilha inicial que seria uma planilha mais detalhada e essa aqui seria a planilha.

Digamos, consolidado, né? Sobre os resultados dos indicadores, acho que aqui não tem nenhum.com, né? Ela traz as principais colunas ali. Total de licenças é o total de de licenças necessárias. O ir DA ferido aí aqui são pontos que necessita que são necessários ali com relação ao cálculo de Deng, né?

E aí detolerado a meta o pior valor possível e o normalizado.

Dariam essas colunas e.

Em sequência, vou trazer aqui o fluxo de apuração, mas é um fluxo bem macro, né, que é basicamente dentro do nosso processo, a gente faríamos a definição dos sistemas. Seriam a seleção das listas de sistemas na concessão, que basicamente são aqueles que que estão dentro do fluxo, que eu acabei de apresentar.

A classificação dos sistemas é fazendo aquela definição de para classificando entre águas 8, o que é que necessita de outorga? O que é que necessita de licença ambiental dentro daquele sistema? A gente precisa enviar também esse deparo para que vocês tenham a noção do que é, de onde é necessário outorga, onde é necessário licença ambiental.

É uma verificação documental. A próxima etapa seria a checagem da da existência de

licenças de operação ou atual de jiu-gentes para cada sistema aplicável. Uma análise de de responsabilidade, que seriam aqueles casos permites que nós tentamos de situações de público, seja eles.

Em questão da está colapsada, ocupada é, ou quando a gente já quando recebemos as as essas instalações, é sem as licenças ambientais por parte da? Deve, enfim, fazer toda essa análise de responsabilidade e, por fim, o cálculo do educador.

Esse fluxo, ele é um, ele é um pouco menor. Ele é mais objetivo e é isso, acho, acho que Oo tema específico da dessa reunião seria apresentar para vocês aquele fluxo que eu acabei de apresentar. O fluxo do de distribuição de água, a nossa, o nosso modelo proposto de apuração.

Volto a dizer, baseado na nossa lei estadual e baseado no que regra ali versa, o anexo teve o contrato de concessão EE apresentar esse fluxo macro aqui de apuração do indicador.

E já até tomou bastante tempo, nós começamos o horário, já faltam só 10 minutos ali pro.

Da Júlia?

É, é isso. Caso ninguém tenha nenhum. Outro ponto é voltando aqui, eu vou passar um pouco agora sobre o cronograma.

Nesse sentido, seguindo aqui o cronograma que acordamos na próxima semana, iniciaremos sobre o tema do indicador isi, que é o índice de satisfação dos usuários, né? Que tem a ver com a percepção ali do cliente, com a relação aos serviços prestados pela?

Concessionário.

RA **Ricardo Alves** 44:27

Beleza.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 44:28

E?

Caso ninguém tenha nenhum, outro ponto é Oo. Matheus levantou a mão.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 44:36

Ô, Bruno, só uma sugestão. Eu Acredito que esse fluxo que se apresentou do mapa, ele não esteja totalmente atualizado. Não sei de quando essa informação da mesma é só uma sugestão para você verificar, principalmente ali no os municípios é que são

abastecidos pelo Sertão, pelo semiárido do alto do Sertão. Eu acho que já tem alguns municípios que são.

Por esse sistema, e não estão no fluxo.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 44:58

Ok, e o que eu posso adiantar é que a gente tem uma consultoria contratada para definição desses frutos, né? Até baseado no naquele prazo de carência de 5 anos, é a gente também tem o plano diretor, que a gente que tem a previsão de ser entregue.

MA Matheus Rodrigues - AGRESE 45:00

Sim.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 45:14

No limite de 18 meses após o início da operação ou início de da concessão da operação.

E aí a gente tem essa consultoria para mapear todos esses pontos e ela está em andamento. E esse indicador específico, ele, ele. Ele começa a ser válido, vamos dizer assim, a nível de apuração de meta lá no quinto ano, né? Mas assim a gente está atento a esse ponto, mas era o era o que a gente tinha de informação aqui para tentar ilustrar, né? Eu eu percebo muito que às vezes.

A necessidade de vocês também, como da da fgvp de visualizar casos reais, né? Que às vezes a gente fica colocando situações que de fato são reais, mas trazendo dados hipotéticos isso às vezes dificulta o entendimento da análise do do da proposta.

Então, nesse sentido, eu tentei trazer algo mais real, né? Mais palpável aqui. Mas em tempos EE compreendo a ideia de de revisitar esse esse fluxo, né?

MA Matheus Rodrigues - AGRESE 46:14

Beleza. Uma outra questão, se você puder disponibilizar esse fluxo, a gente tem um aqui, mas não com essa mesma metodologia. Eu achei bem interessante.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 46:19

Agora.

Matheus, seu e-mail, você você pode ditar pra mim seu e-mail.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 46:37
Do Silva?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 46:39
O lembra de sempre copiar o José Wellington, tá, Bruna?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 46:41
Ponto.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 46:44
Tá? É Mateus Silva.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 46:47
Ponto Silva Matheus ponto Silva é a pessoa me perder.
Arroba agreste.
Ponto sr.gov.br.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 47:03
Sim.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 47:03
Vou me passar aqui de Wellington só um minuto.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 47:05
Eu vou copiar os presentes aqui também, caso vocês precisem.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 47:08
Tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 47:11
Pardo.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 47:14
É cabeça?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 47:16
Paula.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 47:17
A Paula?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 47:20
Tá?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 47:21
José Wellington põe o Marcio também.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 47:22
E da hora de catarin?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 47:25
Quarto pronto.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 47:33
O anexo aqui.
Mas no mais é isso, gente, caso.
É, tenho outro ponto aqui com relação ao ird ou os indicadores, a gente pode encerrar a reunião e voltar no na próxima semana. Com o tema do.
Luis Luis de satisfação dos usuários.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 49:31
Bruno, eu te agradeço aí. Obrigada. Mateus Ricardo Paula, viu?

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 49:36
Obrigado, pessoal. Obrigado.

RA **Ricardo Alves** 49:36
Obrigado aí, pessoal.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 49:38
Muito obrigada, eu vou então encerrar aqui está.

RA **Ricardo Alves** 49:43
Tá bom, final de semana.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 49:43
Ótimo. Tchau, tchau Rafaela. Algo mais? Bom final de semana pra vocês. Tchau, tchau.

MA **Matheus Rodrigues - AGRESE** 49:46
Onde é?

□ **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

ATA DA REUNIÃO DE 12/09/2025

FGV ENERGIA

Este relatório contém informações confidenciais. Caso você não seja a pessoa autorizada a recebê-lo, não deverá utilizá-lo, copiá-lo ou revelar o seu conteúdo.

Transcrição

12 de setembro de 2025, 01:04PM

□ **Rafaela Garcia Araújo** começou a transcrição

EP **Edgar Antonio Perlotti** 0:03

Eu estou aqui à frente da coordenação de é modelagem econômico-financeira na holding da igua? E como vocês sabem, o Leandro é não tá mais aqui, né com a gente. Então, a partir de agora, sou eu que estou acompanhando essas essas discussões junto com o Bruno.

Com a Joana, né? Eu não sei se eu vou estar sempre aqui nas reuniões, mas é sempre que possível. Eu vou estar aqui acompanhando com vocês. EE representando a holding, então qualquer questão é, eu fico à disposição.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 0:41

Bem-vindo ainda, Edgar.

SC **Stellet, Carolina** 0:45

Então, bom pessoal, bom dia é, eu sou Carolina, eu sou gerente da albaris Marçal, eu já estou aqui há 4 anos, né? No setor de saneamento também já trabalhei anteriormente em uma empresa privada de saneamento, então consegui aí já ter bastante conhecimento, principalmente em relação aos indicadores. A gente já fez bastante trabalho em relação.

São isso, então esperamos agregar bastante aqui.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:11

Obrigada, Carolina.

SD **Souza, Daniel** 1:11

Bom dia, meu nome é Daniel, também sou da Alvares Marçal. É, atuo como analista, também projetos de indicadores de de desempenho. Então a gente já tem uma prática muito grande de diversos contratos do setor e a ideia é contribuir aqui com o projeto como um todo.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 1:33

Obrigada, Daniel.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 1:39

OK, para.

Antes de entrarmos na apresentação, não sei se alguém tem um outro tema específico, mas é. Eu vou falar sobre o relatório parcial, né? Tínhamos a missão aí de enviar para vocês até o dia 5 de setembro, mas devido algumas questões de governança aqui da empresa, esse relatório precisou ser.

É qualidade da área de governança. Aí a gente vai pedir mais 10 dias para vocês para que essa capa seja cumprida aqui por nós, né? Pela igua, eu eu vejo que diante do daquele coronavírus não ter, não ter sido travado de Pedra, que a gente pode fazer pequenos ajustes, dado as Datas.

Temos certas, certa certa distância ali, por exemplo, para para o envio dos relatórios finais, e aí a gente vai precisar fazer isso. Ajuste aí um pouco mais de pelo menos mais de 10 dias para que essa papa de governo seja cumprida aqui dentro da igua, tá?

MC **Marcio Lago Couto** 2:33

O Bruno, a única coisa que eu queria te pedir é pra você comunicar oficialmente AA agreli tá? Eu acho que de toda essa comunicação, qualquer modificação do que a gente tem Combinado a agreli tem que ser comunicada pro ofício, tá? Eu acho que foi isso que a gente combinou, né, Matheus? Na nossa última reunião.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 2:39

Tá?

MC **Marcio Lago Couto** 2:49

Que a gente teve semana passada com a Grécia, a gente precisa documentar todos esses passos, tá? Para que a agência fique informada, né? Tanto dos pleitos quanto das medidas, quanto de mudanças no cronograma. Qualquer. Ah, eu acho que isso é uma forma da gente ir documentando todos os passos, então.

MA **Matheus Rodrigues - Agrese** 2:49

Isso.

MC **Marcio Lago Couto** 3:08

Isso ajuda, tá?

RA **Rafaela Garcia Araújo** 3:09

É nesse caso, não tem impacto no cronograma do projeto. É o. É esse cronograma pactuado entre a gente desse início, né? De das operações e o que que eu estou fazendo também nesse é o produto 12. Acabou que a gente não entregou porque eu precisei alinhar também algumas coisas.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 3:17

Isso.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 3:29

Mas ele está dentro do prazo. Ele já estava com algum adiantamento mesmo. É o que eu a gente está pontuando que as nossas conversas e é indicando que a gresi formalize que a gresi não, que a formalize e que isso seja.

Discutido, então a gente também tá trazendo isso, né? Mas era importante que a gente fizesse um apanhado pra pra abrir essa discussão oficialmente, né, Matheus?

MA **Matheus Rodrigues - Agrese** 4:03

Isso perfeito é porque inclusive a gente estava aguardando o material e essa semana mesmo a gente estava verificando aqui, porque como são vários setores, se já tinha chegado aqui e o pessoal não tinha repassado isso é importante pra isso também.

RA **Rafaela Garcia Araújo** 4:17

Não eu, o José Wellington me perguntou e eu avisei Pra Ele que a gente teve que revisar um ponto e por isso que ainda não saiu, né? E o Carlos tá fora do país, num a trabalho.

Então a gente está com alguma dificuldade de colher assinatura dele, então eu acho que segunda-feira assim a gente deve estar enviando, tá?

MA **Matheus Rodrigues - Agrese** 4:43

Perfeito.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 4:58

Então, sistemas iniciais foram debatidos aqui. Eu vou dar início a apresentação é conforme a ordem do cronograma. Hoje vamos debater aqui sobre o ISO, que é o índice de satisfação dos usuários, tá?

Que é uma prova de vamos apresentar o cronograma de trabalho atualizado, metodologia no comunicador, lacunas e o formato da apresentação dos dados.

De cronograma de trabalho?

O.

Hum?

Estamos na semana aqui do dia 12 de setembro, ok? Discutindo sobre o ISO e.

Devido a gente ter postergado um pouco ali o ird, a gente deu uma leve atrasada nesse cronograma, lembrando que esse mais uma vez, né? Definimos esse cronograma aqui, mas para que a gente tivesse 11 organização, um planejamento, sabemos que No No final das contas temos que enviar os relatórios parciais que vão subdividir.

Os relatórios finais ali, né? Tanto da igua como do verificador. No caso da FGV, e, por fim, o relatório da agresse e os relatórios parciais. Mais uma vez, eles têm um cunho não oficial ainda, né? Vamos dizer assim, a gente ainda pode.

Trabalharmos melhor lá na França.

Em visitar algum ponto que a gente entenda que seja interessante de todas as partes, ok?

É, vamos para OA definição do do indicador do ISO inicialmente, eu vou aqui iniciar com os prazos e metas do ISO é conforme OA tabela de método dos indicadores de desempenho lá do anexo 3. É, temos uma previsão de carência para esse indicador de 4 anos?

E a partir do quinto, teríamos uma meta de 70% para ele no sexto ano, de 75% do sétimo ano até o 35º, uma meta de 80%.

Agora propriamente dito sobre a metodologia do do ISO, é a fórmula de cálculo. Ela estabelece alguns algumas diretrizes, entre elas e para cada município e para os povoados, deverão ser compilados todos os atendimento efetuados mediante a amostragem probabilística. Em.

Suficiente que garanta a representatividade dessas solicitações é definir o Monte de amostras para pesquisa individual a ser realizada aqui. É um ponto importante por empresa especializada e deverá definir essa empresa especializada.

Deverá definir o grau de confiança da amostra e a margem de erro para aprovação posterior da agresse.

É dentro dessa pesquisa, temos algum? Temos 5° de satisfação é sendo eles de 1 a 2, muito insatisfeito de 3 a 4, insatisfeito de 5 a 6 neutro, de 7 a 8, satisfeito.

E de 9 a 10 muito satisfeito é teríamos ali como grau de satisfação. É entendido ali pelo contrato, quando o resultado for igual ou superior. A nota 7 tá, é aqui.

Não está, não esse quadrante aqui, ele não não está dentro do contrato, mas dado essa interpretação, eu trouxe aqui 11 exemplo prático, né? Para que a gente pudesse estacionar sobre esse modelo de fórmula do indicador.

É, digamos que de acordo com a empresa especializada, tivéssemos ali um espaço a mostrar o necessário de 10 atendimentos, né? Eu sei que 10 atendimentos trouxe notas aleatórias aqui, vermelho são as notas que estão abaixo dos 7.

Uma nota 7 aqui para os pontos verdes, e são as notas superiores a 7. Tá nesse sentido aqui a gente pode observar que temos 7 notas, é superiores ou iguais a 7, então as 6 em verde.

E mais uma amarela aqui, que é da nota 7, então teríamos considerando AAA, metodologia do indicador, 7 usuários estão satisfeitos e 3 usuários, não satisfeitos nesse sentido, o indicador seria de 70%, né? Seria 7 sobre o total de.

De amostras, total de é atendimento com usuários satisfeitos pelo total de amostras. É.

Vinculadas ali ao a amostragem definida percentualmente pelo.

Pela empresa especializada. Não sei se alguém tem algum ponto aqui. Se o entendimento de todos corre nessa linha.

Senão eu vou dar sequência, caso contrário eu dou sequência aqui, tá?

Sim.

Agora vamos para as lacunas do contrato, tá? Verificamos alguns pontos aqui, por exemplo, dentro daquele texto do contrato do anexo 3. É.

Por mais que tenhamos ali, é dentro daquele quadrante, onde de fato, mostra o indicador, a exigência de uma periodicidade, de afirmação do indicador anual é, a gente entende que poderia existir no contrato, porém não existe. Então entendemos como.

É uma lacuna do contrato, uma exposição sobre a periodicidade da pesquisa. Por

mais que a aferição e o envio para a greve e para OE para o verificador seja anual uma vez ao ano. A gente entende que AA periodicidade deve existir, pelo menos. Por 2 vezes ao ano, a pesquisa é aqui, até eu coloco alguns pontos aqui, como por exemplo, o risco de resultados não representarem variações sazonais ou se fica, saem pontos pontuais. Existe um evento, seja ele é muito ruim. Ou mesmo questões de sazonais que, por exemplo, com a seca específica, que traz ali uma questão de falta de água e a gente faz essa pesquisa exatamente naquele período, então tem acaba que estatisticamente a gente não tem essa representação sazonal, então é importante que tenhamos uma sazonalidade, uma periodicidade maior do que.

Pelo menos 111 pesquisa por ano. Já vou abrir pro Luiz. O Luiz fica à vontade e aí a gente vai debater os slides, tá?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 11:33
Tá bom, posso entrar ou você quer terminar, não tá bom?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 11:38
É basicamente essa linha, mas pode ficar à vontade.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 11:41
Tá, é um bom dia, pessoal, é só uma observação, é que eu acho que é importante, tem é relação com esse tema que é o seguinte, né? Tem 11. Discussão é com esse indicador.

Porque tem um conceito por trás, né? Se a gente está medindo a satisfação com o serviço como um todo ou se a gente está medindo, é a satisfação com o atendimento pontual, né? Ou seja, o usuário entrou em contato, fez um contato direto, né?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 12:14
Aham.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 12:14
É junto a concessionária e aí fez uma solicitação de um serviço. É ou um esclarecimento? Enfim, diversos contatos podem ser feitos e são registrados e isso muda totalmente a dimensão desse indicador.

É pela construção do dado, até porque é, é o numerador e denominador se baseia em quantidade de atendimentos, ou seja, a gente não tá falando de uma pesquisa de satisfação geral, né? Em que pessoas são clientes, são abordados.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 12:39

Uhum.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 12:47

É, é aleatoriamente. A gente está falando de uma pesquisa junto a clientes que fizeram uma solicitação, fizeram um contato, né? Com com a concessionária. Então assim, nesse sentido, eu entendo.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 12:56

Aham.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 13:03

Que esse indicador, ele deve ter é pesquisas de satisfação feitas de forma contínua, né? Porque você não vai entrar em contato com a pessoa para avaliar, dar uma nota, né? Para um atendimento recebido.

3 meses depois, 6 meses depois, isso não existe, ninguém vai dar esse feedback depois de tanto tempo, né? É anão ser que seja uma coisa até muito relevante para aquela pessoa. Eu diria que ela nem vai conseguir ter a sensibilidade de é fazer essa avaliação, né? De forma adequada.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 13:23

Sim.

Não pode?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 13:38

Então eu acho que até pra gente julgar essa questão da periodicidade é, a gente precisa primeiro debater o objetivo do indicador, né? E eu estou entendendo que o objetivo desse indicador?

É seria avaliar um atendimento recebido, né? É pontualmente e não a qualidade do serviço como um todo. É.

E aí, enfim, vamos, vamos debater. Acho que é importante ouvir todo mundo, mas eu

veja dessa forma esse indicador, ou seja, a gente precisaria ter um mecanismo de pesquisa contínua, né? Que nem é. É muito usual em.

Serviços, né? De call center ou similares, né? É, você recebeu uma pesquisa de satisfação? É no mesmo dia ou poucos dias depois do do atendimento em que você tá avaliando aquele atendimento, né? E aí, claro, eu acho que essa avaliação ela tem que ter as 2 dimensões, avaliar.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 14:38

Sim.

L

Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 14:43

É, é o atendente em si, né? Se aquele atendimento feito por aquele funcionário foi adequado e, obviamente, avaliar se a reclamação Ela Foi, é resolvida ou não resolvida dentro daquele atendimento, né? Então eu acho que.
Eu vejo esse indicador dessa forma.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 15:06

Eu concordo, eu. Eu acho que é. Eu não sei, mas na sua linha de raciocínio ela vai muito é de acordo com termos uma extensão maior do que apenas uma análise, ainda que ela seja, diga que eu quero por aqui, é o seguinte, vamos dizer que volto ao mesmo exemplo.

O é a empresa especializada de Felipe. Teríamos que fazer ali 10 é o resultado do indicador. Viriam de 10 serviços, 10 atendimentos. Esses atendimentos, não necessariamente eles, eles precisam estar em dezembro, mesmo que AAA pesquisa seja feita, sei lá, 10 minutos.

Após a prestação de serviço, ela precisa ter 11 periodicidade maior, no sentido de ser pelo menos uma no primeiro semestre e outra no segundo semestre. Enfim, ou ou no, no melhor dos mundos, que ela pode até acontecer de forma.

Mensal todos os meses, enfim, mas aqui eu trouxe exatamente esse tema para quem debatê semos dado que não, não tem 11 formalização dentro do contrato de concessão sobre esse tema e sobre o tema das questões, quais questões seriam perguntadas? Eu vou até tocar nesse tema também.

Porque não existe também esse parâmetro e, mas vou tocar um pouco mais na frente. Mas, enfim, caso alguém queira contribuir também com o tema agora, fiquem à vontade. Faz comprar? Eu posso, Joana?

JD Joana Mayara Dysarz 16:26

Não é só só pra comentar, é eu, eu entendi Oo ponto do ponto do Luiz é e realmente a interpretação desse indicador. Acho que é a mesma, né, Bruno, que a gente tem aqui é que o Luiz trouxe só essa questão aqui que a gente colocou da periodicidade é porque o próprio.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 16:37

Sim.

JD Joana Mayara Dysarz 16:45

A própria metodologia, né? Ela, ela traz ali pro pro pro, esse indicador, uma condição da gente é definir uma amostragem, né? A gente definir um universo de pesquisa, né? Então é na sua, vamos dizer assim, na sua essência mesmo o indicador, ele já é define que.

A gente precisa buscar, inclusive uma empresa especializada para definir uma metodologia ali para definir essa amostragem de forma estatística, né? E a gente chegar nesse universo? Então, para para fazer essa essa pesquisa, né? Eu acho que é um pouco diferente de você.

Por exemplo, ter que fazer a pesquisa em todos os atendimentos, né? É uma situação diferente, é dessa, né? Colocada aqui para esse indicador só só para pontuar isso.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 17:24

Tá?

Exato.

Faz o Bing?

Toda sequência aqui, então, tá?

MC Marcio Lago Couto 17:41

Ô, Bruno, deixa eu só fazer uma observação aí. Aproveitando essa fala da Joana e do Luiz é assim, é entendo que tem 2 questões, né? Tem uma questão de pesquisa e tem uma questão de acompanhamento do atendimento em si. Tá? Então, exige a necessidade de tratamento estatístico nas 2 questões, tá?

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 17:46

Pá.

MC**Marcio Lago Couto** 18:00

A pesquisa, que é uma pesquisa de satisfação, ela decorre é do atendimento, mas o atendimento tem de ser os próprios indicadores. Então assim, elas tem que estar coordenadas, né? Então a questão é, o quanto você responde as solicitações e a segunda é o quanto ele percebe isso em termos de satisfação.

Tá, então tem que ter uma robustez. Estatísticas na combinação das 2 variáveis para que elas sejam representativas, tá EE isso é que é o mais importante, né?

Tá, esse é o cuidado. Só que eu queria mencionar, né?

B**Bruno Emanuel Pereira Muniz** 18:35

Foi?

L**Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 18:38

É, e só complementando Marcio, hoje em dia a gente já tem tecnologia e já tem prestadores, né, que fazem isso e acho que todo mundo aqui já recebeu nesse tipo de pesquisa de algum tipo de atendimento. É, então acho que a questão da amostragem é estatística.

Basicamente relevante que o que o anexo coloca é no sentido de você não pensar, né? Alguns atendimentos, poucos para chegar numa nota, né? Mas eu diria até que dentro do contexto de que o anexo sugere que se crie uma metodologia para validação.

É, poderia ter um protocolo de enviar uma espécie de pesquisa para 100%. É porque que eu tô falando isso, né? É alguns tipos de empresa, né? Alguns nichos específicos fazem pesquisas que eu diria que tem um esforço maior humano, né? Que você tem uma pessoa falando com cliente.

Mas eu acho que não é 11 nicho que se adequa, né? Não é um tipo de pesquisa que se adequa e ao que vocês fazem é, é, eu tô dando aqui uma ideia, mas talvez é, é isso. Obviamente precisa ser estudado melhor dentro e colocado dentro de uma metodologia, mas eu entendo que o formato automatizado.

Ele atenderia ao que está sendo posto eventualmente, provavelmente com nível de

trabalho e custo muito menor, né? E aí, provavelmente sem tanto esforço, você responde a esses pontos porque.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 20:06

Hum?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 20:10

Você não precisa definir uma frequência, você vai fazer aquilo de forma contínua. É e eu acho que isso também reduz custo, né? Você é porque hoje tem empresas que tem esse tipo de ferramenta, já que é praticamente automatizado, então você não tem.

É, é 11 esforço pontual específico com aplicação relevante de mão de obra, né? É? E eu acho que isso está atendendo. O indicador só teria que adequar o formulário a esse sistema de notas, né? Que?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 20:37

Hum?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 20:45

Que está sendo posto e manter algum nível de registro é vinculando as respostas ao código de atendimento. Algo do tipo, né? Pra que isso? Seja auditável, né? É então é, eu acho que.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 20:58

Sim.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 21:02

É um cuidado, e assim é como eu tô vendo, tá? Não necessariamente o que eu tô falando é, é uma verdade absoluta, mas. Mas eu acho que talvez esse modelo simplifique, né?

MC Marcio Lago Couto 21:17

É AO Bruno, só pra complementar o Luiza assim tem. Tem uma questão de pesquisa chamada, aliás, de seleção, tá? Então esse é o cuidado que tem que ter, né? Pra você ter uma amostra que seja consistente com o universo de atendimento que você

realiza, porque a pesquisa, o indicador, é a quantidade de atendimento. É. Deixa eu pegar aqui, porque ele tem um. Eu estava aqui Na Na página do indicador. Ele é a quantidade de pesquisas na satisfação, tá aqui, ó. Quantidade de pesquisas, de satisfação que atendem aos padrões de qualidade sobre quantidade total de pesquisas de satisfação.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:42
E?

MC **Marcio Lago Couto** 21:55
Tá? Então assim, é, acho que algum momento era importante aqui nesse trabalho da gente a gente ter uma proposta metodológica para isso, tá, porque assim você vai ter um atendimento permanente, tá? Você tá atendendo ao longo do ano, uma série de.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 21:55
Isso.

MC **Marcio Lago Couto** 22:14
É de consumidores em relação a isso e acho que em algum momento é o que a gente quer saber é se consolidado, né? Em relação aos atendimentos que você fez, o ponto de de de é atendimentos que são, é.
Que atende aos padrões de qualidade exigidos em relação ao total. Tá, então você vai pegar esse universo, vai fazer uma mostra nesse universo de pessoas, tem que ser uma mostra aleatória, para não ter viés de seleção e a partir daí você tem que mostrar que esse universo de pessoas que você atendeu ao longo do ano.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 22:36
O site ou superior, né?

MC **Marcio Lago Couto** 22:50
É, eles foram. Eles foram atendidos dentro dos padrões de qualidade desejados pelo indicador. Tá, então é importante. Eu acho que o que a gente precisa é detalhar, assim, se vocês puderem, eu acho que não precisa ser exatamente agora, mas. Em algum momento ao longo desses próximos meses, vocês trazerem é assim. Qual

é a metodologia que vocês estão propondo pra isso, pra greve, poder aprovar e falar não, eu entendo que isso aqui é uma. É uma metodologia adequada, enfim.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:19

Um pouco mais na frente, eu vou tratar sobre 2 metodologias que já são, que já são tratadas aqui pela igual, mas eu já esse aumento eu trouxe esses pontos aqui que a gente entende que só são lacunas, né? Dentro do contato. Mas eu entendo isso em Marcio. Essa questão do.

MC **Marcio Lago Couto** 23:25

Tá bom?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:37

E o espaço amostral ser bem bem escolhido ali, né? E não EE ter a aleatoriedade pra na escolha.

MC **Marcio Lago Couto** 23:41

É?

É assim. Eu entendo que não é uma lacuna, né? Eu acho que não. Não tá exatamente muito bem escrito, mas mas tá lá, né? E aí assim, eu acho que importante é quanto, quanto melhor esclarecer a metodologia. Eu acho que mais é assim é melhor pra pra vocês conseguirem é fazer isso de uma maneira.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 23:51

Sim.

MC **Marcio Lago Couto** 24:04

Como eu disse, é um custo adequado EE atender as demandas da Grécia. Eu acho que esse é o principal objetivo, tá?

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 24:14

E?

MC **Marcio Lago Couto** 24:14

Mas exemplos Correntes são, eu acho que são. São uma boa ideia usar o que vocês

já usam, enfim EE solicitar, né? Por ofício, que agresse se manifeste e aprove. E aí eu acho que isso entra em em regime. Eu acho que isso facilita.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 24:33

Ok, é Matheus.

MA Matheus Rodrigues - Agrese 24:38

Bruno, só reforçando aqui o atendimento que a gente tinha aqui internamente também é esse aí que Oo Luiz posicionou, né? Seria uma pesquisa de de satisfação referente ao atendimento, né? Ou seja, seria algo contínuo logo ali ao o atendimento. Então essa metodologia, como vocês vão fazer?

Teria que ser apresentada, né? E complementando o que o Márcio falou, essa questão da pesquisa de satisfação referente ao serviço, aí sim, seria uma coisa feito por amostragem, seja semestralmente anualmente. Trimestralmente, né? Seriam 2 serviços e o entendimento que a gente tem que que seriam 2 serviços, né?

Tem o atendimento do serviço, tem é o atendimento referente OA satisfação referente ao atendimento e ao serviço, né? Até porque, como o Márcio falou, aí a metodologia de cálculo, ela se refere a um percentual total, né? Então, seria realmente do atendimento, não do serviço.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 25:39

Sim.

Pode, tá ok? Esse alguém tem mais algum outro ponto faz o contrário. Eu dou sequência aqui, tá?

E outro ponto importante é falar sobre, basicamente, a gente está falando também sobre isso, sobre atividade, contrato, exige que a pesquisa de satisfação seja feita com amostragem probabilística representativa. No entanto, não há qualquer restrição quanto à repetição de usuários.

Entre diferentes rodadas de pesquisa realizadas no mesmo ano. Qual que é OAO principal risco aqui, né? E como o contrato, ele não não coloca essa situação de. Proibindo, bloqueando a repetição de de de uma consulta de um mesmo usuário. A gente pode acabar tendo 111 viés específico para aquele cliente que e por algum motivo, ou tem uma opinião muito boa, prepondendo clientes ou ou caso contrário, né? Tem uma opinião negativa?

De forma geral ou devido a um caso específico, então qual que é a nossa proposta?

Em função da de, de haver redução de de diversidade, de de percepção, é ao repetir os mesmos usuários, isso limita a abrangência da avaliação, podendo mascarar problemas ou melhorias percebidas.

Por outros. Por isso, a ideia de trazer é não trazer uma repetição de pesquisas nas pesquisas que são feitas, seja elas, por exemplo, no na ideia que eu dei de serem semestrais, uma vez por semestre. E na segunda pesquisa, não, não realizar uma. Repetição, ou seja, trazer usuários distintos.

Nesse sentido, permitiria maior representante de dados da população atendida e melhoria Na Na análise regulatória, com dados mais diversos e robustos e ou seja, essa é a nossa proposta, tá aqui? Ao realizar a primeira pesquisa, seja lá.

Com o espaço percentual amostral definido pelas empresa especializada, seja lá qual seja aí sei lá, 10%, 1% dos atendimentos no na segunda pesquisa ou na terceira ou na quarta, e não realizemos com as mesmas pessoas com os mesmos usuários.

E a pesquisa foi realizada e foi realizada na primeira pesquisa. Tá evitando exatamente isso, essa, essa, na verdade, favorecendo AA representatividade geral maior ali de do espaço amostral.

E tem algum outro ponto sobre sobre esse tema?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 28:17

Eu acho, Bruno, que de repente você termina porque você vai ter mais coisas, aí a gente faz um debate no final, porque.

É, é o entendimento do indicador. Ele afeta tudo isso que a gente está discutindo, né? E aí tem de fato essas variações, né? Se vai fazer anual, se vai fazer contínuo é se vai usar um sistema específico que vocês já têm, ou se você vai contratar um terceiro para fazer um, talvez uma segunda avaliação, né?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 28:32

Pode ser?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 28:46

É?

Mas eu queria. Eu queria ouvir até o final e aí depois a gente volta na nas questões pontuais.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 28:55

Combinado e outro ponto que é importante aqui é sobre sobre as situações de exceção, como já já vínhamos falando em outros indicadores, dentro do contrato, no anexo 3, ele estabelece que, de conformidade nas metas decorrente de fatores não imputáveis da concessional.

Não devem ser considerados no cálculo de indicadores de desempenho. Isso está escrito entre 2.2, do anexo 3 e na cláusula 33.4, que trata de riscos não assumidos pela concessionária. Nesse mesmo sentido, é o que que a gente entende, por exemplo, situações onde a gente tem uma falta de água ali.

Por indisponibilidade da água por parte da neve. A gente sabe claramente que nessas situações, por exemplo, especificamente proída, o indicador acaba tendo esse expurgo.

Visto a previsão contratual.

No atendimento a gente entende que que funciona da mesma forma, dado que, por exemplo, vou dar um exemplo específico aqui, um cliente liga, faz, faz uma reclamação específica por falta de água. EEA gente entende que é a responsabilidade da falta daquela água.

É. É. É atribuída.

Unicamente a 10, ou seja, a 10, está deixando de entregar água nos nossos pontos de entrega. Em situações em que esse atendimento ele tenha seu prazo não cumprido, ou seja, demora ali mais de 48 horas Na Na área urbana ou mais que 72 horas lá No No. No bloco de povoados, enfim.

Pode, naturalmente, vai vai trazer 11 atendimento, 11 percepção de atendimento ruim do cliente e prejudicar os nossos indicadores especificamente aqui, tratando agora do do is o, né? Tanto no ida, especificamente com relação a meta e no is o. E naturalmente também, né?

E a nossa ideia aqui é que, além dessas situações, diversas lutas que estão previstas lá no na Quadra de 33.4, que são os riscos não assumidos pela concessionária, esses atendimentos específicos ligados a terceiros ou ou, por exemplo, outro caso que seria possível, 11 cliente que está que reclama ali da.

E da cor da parente, né? Que são um dos parâmetros ali do indicador de de qualidade da água. Se, se a gente entende que aquela qualidade da água, no nosso ponto de entrega, e obviamente como provavelmente conseguimos demonstrar que. É de total responsabilidade da tese e aquele cliente reclama dessa situação, ou seja, uma água. Barreto, por exemplo, é mais uma situação que, de acordo com as previsões contratuais, deveriam ali não ser contabilizados para o indicador e,

provavelmente, trariam ali um aspecto negativo. 11 nota negativa para esse atendimento.

Para.

Essa. Essa é mais um ponto aqui que a gente coloca como uma lacuna do contrato que não está especificamente muito claro, mas que a gente precisa debater e definir o.

A melhor formulação pra para executar esse essa previsão do contrato.

Por fim, agora eu vou é Luiz, Lava com a mão, fique à vontade.

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 32:09

Eu vou falar bem rápido, então é, é só sobre essa exceção, eu não tenho, a princípio, uma objeção clara. Eu só fico é preocupado da gente conseguir fazer o link, né? Entre.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:11

Tá?

L **Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley** 32:27

Aquelas reclamações é caracterizadas pela metodologia dos outros indicadores como expurgo e avaliação. Que entrou aqui para o cálculo do zoom, entendeu? Então você tem que ter 11, sistema que deixe com muita, faça com muita clareza esse link.

É pra gente poder ter certeza de que a gente está exportando certo, né? Acho que é o único comentário.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 32:50

E concordo 100% isso aí até na montagem da apresentação com a Joana, a gente discutiu esse ponto, né? Que é. É um desafio. Porém, assim, por exemplo, para o ida, a gente sabe quais são. Nós iremos saber quais são as as.

As reclamações são oriundas de falta de água, porém, que são atribuídas a responsabilidade adésima. Então, naturalmente, se a pesquisa é ligada a essa a, esse atendimento é 111. Atendimento expurgável ali, né? Pro isso?

E?

Oi, Marcio, fique a vontade.

MC **Marcio Lago Couto** 33:26

Lembrando assim, vão na mesma direção do Luiz, tá? A questão aqui é você criar critérios objetivos de espurgo, tá? E assim, submeter a metodologia de espurgo agressa para sua aprovação, né? A rigor, o que tá sendo medido aqui é a questão do atendimento, né? Se você identifica.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 33:33

Sim.

Sim, que.

MC **Marcio Lago Couto** 33:45

Com o cliente que o atendimento diz respeito a uma questão da Deso, que você pode no atendimento, orientar ele que busca a Deso, né? Em algum momento? Mas é, eu acho que é assim, você vai ter muita dificuldade de caracterizar esses expurgos se não tiver um critério muito objetivo pra.

Para que a greve possa avaliar, tá? Então assim, novamente, o cuidado é você propor uma metodologia, né? Onde isso é que eu acho que é um desafio, né?

Estatisticamente, você propor uma metodologia dentro de uma pesquisa.

Onde você atribui purgos a questões da dessas? Mas assim, eu acho que tá muito mais nos scripts do atendimento, né, que eu acho que você pode, né? Fazer essa essa seleção de de atendimento relacionados.

A questões é do fornecimento de água da deeso tá? Pelo script, você assim na hora do atendimento, você separar os atendimentos que são alocados a deeso e alocados a igual tá? E aí você submeter a greve pra aprovação? Eu acho que é melhor você expurgar no atendimento, no script.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 34:48

Que?

Correto?

MC **Marcio Lago Couto** 34:54

Né? Orientando o atendimento pra um e pra outro do que você. A partir da pesquisa, tentar criar um método pra analisar a satisfação do cliente e dizer se ela é com você ou não, entendeu? Então eu acho que Na Na proposta metodológica, né?

Os poucos tem seques antes, tá? Se você no script já atende.

E falar não é? Esse atendimento se refere a uma questão relativa a 10. Você separa esses atendimentos e você submete esse atendimento da agência no sentido de que eles saiam da pesquisa de satisfação que você tem, tá, porque depois que você fez a pesquisa?

Eu acho que, estatisticamente, se você não consegue selecionar os atendimentos que são pra 10 ou não tá, então assim é um ponto de atenção na metodologia que vocês estão propondo, tá? Se na hora de você falar da metodologia de aplicação estatística, o seu campo amostral.

Você teria que expurgar do seu campo a mostrar o da pesquisa, essa esse conjunto de atendimentos, enviar para grezi e é indicar que esse atendimento se referem a questões relativas a Neves e não a igual, tá? Mas é, eu acho que é um caminho mais fácil do ponto de vista estatístico.

Você expurgar da mostra do que você expurgar do resultado, tá? E aí eu acho que na aprovação assim, na proposta metodológica, você deveria deixar isso claro, submeter a Grécia para que ela se manifeste, tá? Essa é minha, essa, minha, minha sugestão para vocês.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 36:14

Pode?

É interessante, é No No sentido de termos um script que já definisse isso. Talvez seja desafiador no sentido de que existe, por exemplo, os primeiros, vamos dizer, numa situação de falta de água, seja de responsabilidade da 10. Essa falta de água a partir disso, que nos primeiros chamados talvez seja.

Mais complexo do do time de atendimento. Ter esse essa informação, se de fato é da 10, se não é.

Obviamente a gente precisa trabalhar.

MC Marcio Lago Couto 36:54

É, mas assim, olha, você vai ter uma, você vai ter um conjunto de atendimento realizados, tá? O que o indicador sugere é você fazer uma pesquisa em cima desse dessa base mostral pra você definir sobre esse conjunto de atendimento realizados. Os conjunto é o universo de atendimento que atendem a um determinado nível de satisfação.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 36:58

Ti.

MC Marcio Lago Couto 37:14

É, é esse é o objetivo do indicador, tá na hora que você identifica é atendimento relacionados à falta de água, por exemplo. Vou dar um critério atendimento relacionados à falta de água você pode expurgar isso da mostra, submeter à Grécia.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 37:30

E eu?

MC Marcio Lago Couto 37:30

Indicando-se, isso é. É uma falta de água decorrente da 10 de vocês, tá? E aí você pode é no próprio script verificar nos atendimentos relacionados a algumas situações específicas que você já identificou que possam ser atribuídos.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 37:44

Tá provado.

MC Marcio Lago Couto 37:47

Você faz uma proposta de expurgo do da base. Mostrai tá submete a greve e a greve define se se aquilo é é expurgável da base mostrai ou não. Para você realizar pesquisa de satisfação em cima disso, tá? Eu acho que esse é um caminho mais simples de você fazer do que você expost.

Fazer um recorte do índice em relação àquilo que você identificou como sendo de responsabilidade da densa, tá? Então assim é, mas isso é uma coisa para discussão interna na hora de você propor a metodologia, né? Verifica a possibilidade de expurgar ex antes, né? Expurgar da mostra.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 38:19

Ei.

Tem?

MC Marcio Lago Couto 38:27

Da da amostra sobre a qual você está realizando a pesquisa e não esporgar do indicador esporgar do indicador. É muito mais subjetivo e qualitativo do que esporgar da amostra. A amostra você pode indicar para a Grécia e falar, olha, eu tenho esse conjunto de atendimento que são relacionados AADS.

E a greve vai se manifestar em relação a isso, né? Vai dizer não. Esse conjunto de de atendimento realmente se refere a 10 ou não deveriam ser de responsabilidade da igual, tá? Então assim, isso é uma sugestão na linha do Luiz, tá? Mas eu acho que na hora que você propor a metodologia, deixa, deixa dentro da metodologia.

Né? Qual é o procedimento que vai ser adotado nesses casos? Tá, porque depois que você rodou a pesquisa e viu o critério, aí você não vai conseguir exporgar depois, aí você vai ter mais dificuldades, tá?

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 39:07

É?

Quem?

Sim.

Ok, vou dar essa aqui, ok?

Pois bem, eu havia comentado que existiam já existiam aplicados aqui na igual, né?

Eu vou, eu vou falar de forma resumida sobre elas, caso seja de interesse de todos.

Aqui a gente pode voltar na próxima semana e detalhando um pouco mais, e aí trazendo essas propostas de metodologia de acordo.

Então, com esses modelos de ação aplicados hoje na iguais são, é modelos bem bem.

E consolidados aí internacionalmente, tá primeiro existem 2, né? Primeiro é o NPS e basicamente ele faz uma pesquisa em que ele realiza uma pergunta, que é a seguinte, e uma escala de 0 a 10?

O quanto recomendaria a empresa para um amigo ou familiar? As respostas elas podem variar de 0 a 10. Obviamente, né? Uma escala de 0 a 10 e a fórmula de cálculo para apuração desse indicador é a seguinte, é percentual de promotores. Subtraído o percentual de detratores e detratores vai de 0 a 6 e os promotores de 9 a 10. Quando a gente faz essa subtração, vocês podem observar que é ele, pode dar aqui 100%, né? Todo mundo pode estar entre os promotores.

Menos zero, né? Menos 0%. Então o indicado pode ser 100%. Como ele também pode ser -100 por cento, então ele varia de -100 a 100% e, por exemplo, no caso em que o principal promotor, no caso.

Notas se encaixam como promotores. Se fossem zero, seria 0%, e o e o total de notas é de avaliações. Estivessem todas na escala dos detratores. Nesse sentido, seria 0 – 100 – 100%. Daria um resultado ali.

Negativo, né? –100 por cento é eu caso, mais uma vez, caso vocês queiram o na próxima reunião, a gente pode tentar adentrar um pouco mais como funciona? É em qual momento é feita essa pesquisa, se é logo posteriormente.

Se são feitas em serviços, no próprio atendimento telefônico, se é feito em campo, a gente pode dar uma detalhada maior, tá? Eu quis trazer aqui para que a gente tivesse esses outros cenários. Baseado naquela proposta do do próprio indicador, em que outras metodologias podem ser propostas pela concessionária?

E utilizadas desde que aprovados pela lista reguladora. Essa é a primeira. E você quer falar agora, Marcio? O que é que você eu apresento? Logo a segunda, o segundo Rodrigo.

MC **Marcio Lago Couto** 42:02

Então, apresenta, pode ser que no segundo esclareça para mim, por favor.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 42:05

Pronto, existe 11, segunda metodologia que é OC sax. Como que ele constrói? Existe 11. Pergunta mais uma vez que é? A pergunta estabelece bem. Quão satisfeito você está com o atendimento serviço que recebeu? Essa escala vai de 1 a 5.

Com a sua classificação de de muito insatisfeito, insatisfeito em diferentes, satisfeito e muito satisfeito no final das contas, né? Com com essas notas aqui e a soma de todas as notas, é feita a soma de todas as nossas recebidas, dividido pelo número total de de respondentes, né?

Então a gente acaba sendo uma nota média e aí essa nota média passa a ser avaliado de acordo com metas estabelecidos e, por exemplo, pode ser insatisfeito para, para cima, ou seja do nota 4 ou superior, né? Para que atendesse a média e tudo? Essa é a segunda, o segundo modelo que é aplicado aqui hoje Na Na igual, pode ficar.

Da vontade, Marcio, para responder, tá?

MC **Marcio Lago Couto** 43:03

Assim Oo, eu acho que é as agências reguladoras no Brasil tem diversos indicadores de desempenho. EE tem de assim praticamente todas as agências reguladoras que a

gente tem o anel. O Anatel, né? Agências?

Com a data de saneamento, todas elas têm e fazem uso de insatisfação de usuário, tá? Então assim, eu acho que era legal, é assim vocês darem uma olhada nos benchmarks, tá? Essa metodologia, você sabe, ela é uma metodologia que me parece mais aderente ao que é.

Né? Que os 3 propõe, né? E a outra metodologia, não que aquilo é uma pesquisa de recompra, né? Assim, e aí tem uma série de questionamentos metodológicos.

Do ponto de vista estatístico em relação a isso, né? Que eu posso indicar, né? Assim?

A questão do atendimento é uma questão de rapidez na solução de um determinado problema. Na visão do cliente, tá? Isso é, não corresponde a visão dele sobre o total de serviço que a concessionária presta.

Eu estou querendo dizer, o cara pode estar satisfeito, né? Indicar a concessionária para algum outro falar? Não. O serviço é bom em geral, mas eu não fui bem atendido naquele momento. Então assim, eu acho que o primeiro indicador, ele não é um indicador aderente a esse tipo.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 44:22

Hã?

MC Marcio Lago Couto 44:28

De assim, a primeira metodologia não é indicador, é o tipo do indicador que o anexo é se refere? Eu acho que esse se SAT, tem mais é, tem mais. As características desse indicador do que o primeiro. Tá? Então, eu acho assim, só só como observação.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 44:29

Proposta?

MC Marcio Lago Couto 44:50

Matheus, eu acho que é falo.

MA Matheus Rodrigues - Agrese 44:53

É, eu concordo com o que o Márcio está falando. Acho que essa segunda, observando só as 2, né? Acho que essa segunda metodologia ela repetiria melhor que o índice de satisfação do usuário referente ao atendimento recebido, né? Talvez

da primeira metodologia, ela seria uma das perguntas referente a um índice de atendimento de satisfação do usuário referente ao serviço.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 45:05
Sim.

MA Matheus Rodrigues - Agrese 45:13
Não.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 45:22
É a segunda, certamente, sim, É Ela tá ligada ao atendimento de serviço e essa primeira aqui é o que o Marcio falou, eu acho que tem 11 ideia mais do do, de um contexto geral, né? Da prestação de serviço. E a segunda, segunda, ela tá mais vinculada a um atendimento.
Específico de algum, em algum momento específico, a Joana da não fica a vontade?

JD Joana Mayara Dysarz 45:48
Não. Eu só IA comentar, Bruno é não sei se você trouxe mais algum outro slide aqui pra.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 45:55
Então eu vou falar depois, só sobre os formatos dos dados são importantes também, mas já não tem quanto.

JD Joana Mayara Dysarz 46:00
Tá? Não, eu só IA comentar mesmo que a gente poderia trazer no talvez no próximo encontro, a metodologia ali do Rio de Janeiro, né? Que até recentemente Ela Foi a escolhida. Vamos colocar assim pela genérica lá, né? Para ser a metodologia a ser adotada ali por todos os.
Os blocos ali do Rio de Janeiro, então eu acho que é legal, né, Bruno? E inclusive, ela tem um ponto que que que ela trata sobre esse essa situação dos expurgos, que que vocês estavam comentando? Ela traz 1111 solução ali, né? Uma tentativa de solucionar esse esse ponto.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 46:24
Diga.

JD Joana Mayara Dysarz 46:38
Então acho que era legal. De repente a gente esmiuçar, né? Trazer no próximo encontro.

MC Marcio Lago Couto 46:43
É perfeito. Joana, o Bruno, eu acho que a Joana tem toda razão. Eu acho que quanto quanto mais uma referência de benchmark vocês trouxerem, eu acho que mais fácil da gente tratar. E a própria agência é entender. AA porque você já tem esse esse experimento anterior?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 46:47
De nada.

MC Marcio Lago Couto 47:01
Tá, então assim eu acho que a observação da Joana é perfeito.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 47:06
É só. Só complementando, né? Eu concordo com o que o Márcio e a Joana falaram. É, eu acho que Oo csat ele. Ele é mais aderente, né? Ao objetivo, só que teria eventualmente que fazer ajustes no formato do que hoje já existe, né? Tanto nas notas.
Quanto eventualmente trazendo mais mais questões. Eu acho que isso seria importante caso fosse usado esse esse modelo que vocês já tem, né é? E aí só uma observação sobre o Rio, na verdade.
A agência aqui do Rio, ela é, homologou uma proposta de metodologia, mas ela também deixou em aberto e isso ainda não foi. É adiantado AO detalhamento metodológico, né? De como o índice seria calculado por cada.
Então, tem uma regra geral que é muito similar ao que ao que já foi visto aqui é, mas o detalhamento metodológico, ele não tá dado na norma. Ainda. Diferentemente de outros indicadores, que tiveram uma normatização é mais detalhada.
Para o isu ficou mesmo Na Na deliberação recente, uma previsão de apresentação de

uma metodologia detalhada pelas concessionárias. Eu Acredito que talvez a iguac no Rio tenha avançado nessa metodologia, né?

E aí, faria sentido, talvez até por uma questão de economia e também por ser um atalho, né? Mas vocês ganharem tempo é se inspirar na no que está sendo feito aqui no Rio realmente, né? Mas só essa observação de que a metodologia ela ainda não está.

Homologada, né?

JD

Joana Mayara Dysarz 48:58

É na verdade até Luiz, só pra complementar, eles realmente definiram a metodologia igual no deliberação. Essa foi a metodologia escolhida. O que ficou como entregável e até é no dia de hoje que a gente tá fazendo essa entrega. É esse esse detalhamento que você mencionou?

Então aí isso vai pra para as demais concessionárias agora também comentarem em cima disso, né? A própria genérica, enfim, mas num primeiro momento, ela já foi a selecionada, né? Tanto é que o entregável ficou só a cargo da igua mesmo porque foi a metodologia.

É inicialmente já, né? Definida ali pela genérica.

B

Bruno Emanuel Pereira Muniz 49:43

Ok, então seguimos assim na próxima semana a gente traz aí a apresentação com esse modelo hoje, que é igual a Rio, propôs ali para a reunião.

E?

Por seguir o tema dos dos formatos dos dados, é basicamente como sempre, eu trago aqui é, eu posso saber da planilha, mas é o formato que a gente que nós protocolamos junto à grande tá. Vou trazer a planilha aqui.

Basicamente, ela vai ter o ID do município, o nome do município. O ano de aferição, o mês de aferição, pesquisas de satisfação e atendem ao padrão pesquisas, total de pesquisas. De modo geral, o ISO, aferido aí mais para aspectos de normalização de cálculo do idg, o ISO tolerado.

ISO meta ISO pior, valor possível e o ISO normalizado tá além disso. Como?

Colocar trazer a base de dados, né, que que? Ou seja, o número do atendimento é que gerou que geraram esses indicadores. O número de atendimento, uma tabela com os números de atendimento é as notas, né?

É o tipo de serviço, enfim, uma tabela detalhada que de fato compõe a tabela

principal consolidária dos indicadores.

Se alguém tem algum outro.com relação à planilha ou com a com as partes de dados.

E por fim, é isso. Eu acho que todos os temas foram debatidos aqui e podemos organizar dessa forma para que na próxima semana é tragamos. É podemos trazer a apresentação do modelo do Rio de Janeiro, tá? Tá em guarri.

Talvez até detalhar um pouco mais do que ele, sensate também, enfim trazer.

Podemos trazer essas 2, esses 2 modelos e.

Debatemos mais um pouco sobre esse indicador.

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 51:49

Tudo bem, acho que vai ser. Vai ser bom vocês apresentarem essa metodologia do Rio é, e aí sobre sobre essa ficha, né? É aquele mesmo comentário geral, né? A ficha para cálculo do indicador, ela, ela tá adequada? Ela, ela atende.

É, a gente só precisaria é de uma planilha acessória, né? Com os dados brutos para validação, mas essa ficha para ficha de apuração do resultado, ela ela tá atendendo, tá? Tá bem estruturada.

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 52:11

Sim.

E é isso, a gente completamos aí, basicamente a 1 hora do da reunião, acabou como eu Previ, eu não daria para a gente detalhar os modelos, né? É tanto no site como a rede.

Aí, na próxima reunião a gente toma essa 1 hora de reunião pra explicar ou detalhadamente como funciona esses modelos, tá?

E?

L Luis Eduardo Teixeira Leal Wanderley 52:53

Tá ok?

B Bruno Emanuel Pereira Muniz 52:55

Caso ninguém tenha mais nenhum outro ponto.

MC Marcio Lago Couto 52:55

Joia, gente.

Obrigado. Bom fim de semana. Tchau, obrigado, tchau.

B **Bruno Emanuel Pereira Muniz** 53:02

Bom final de semana. Obrigado pessoal. Bom final de semana. Tchau.

SD **Souza, Daniel** 53:03

Obrigado, obrigada, pessoal. Tchau, tchau, obrigado, tchau, tchau.

PB **Paula Macedo Barros** 53:03

Obrigado mesmo. Tchau, tchau, valeu, tchau.

□ **Rafaela Garcia Araújo** parou a transcrição

CE-194-2025-e-Produto-2-REV-completo pdf

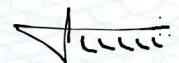
Código do documento 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a



Assinaturas



CARLOS OTAVIO DE VASCONCELLOS QUINTELLA
carlos.quintella@fgv.br
Assinou



Eventos do documento

08 Oct 2025, 15:24:11

Documento 4326223f-02b3-4098-b477-f5eace5e095a **criado** por CRISTIANE PARREIRA DE CASTRO (8ee6adf1-b3d6-4a75-b08f-314d438d65ce). Email: Cristiane.Castro@fgv.br. - DATE_ATOM: 2025-10-08T15:24:11-03:00

08 Oct 2025, 15:25:05

Assinaturas **iniciadas** por CRISTIANE PARREIRA DE CASTRO (8ee6adf1-b3d6-4a75-b08f-314d438d65ce). Email: Cristiane.Castro@fgv.br. - DATE_ATOM: 2025-10-08T15:25:05-03:00

08 Oct 2025, 15:52:24

CARLOS OTAVIO DE VASCONCELLOS QUINTELLA **Assinou** (21086d6e-b14f-459b-af1b-ac6885bc0da0) - Email: carlos.quintella@fgv.br - IP: 201.39.147.100 (201.39.147.100 porta: 29820) - Documento de identificação informado: 671.309.507-06 - DATE_ATOM: 2025-10-08T15:52:24-03:00

Hash do documento original

(SHA256):cf73c3c250873f18ceb735f058160e15895bd036096cf298c69e909c0c8855a8

(SHA512):44cb9e082f785a4e0c56e87dcc5a0f269e11356181c18d5b93ebbc6d358ab5841bf416d7bdb3d05a94a92e1f97a9d64d29bd2380788d45e0a6fa1b1c41ea0903

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.