

APRESENTAÇÃO

Os Serviços de Saneamento Básico têm representado importância fundamental para o desenvolvimento das cidades proporcionando melhor qualidade de vida à população e preservação ambiental.

A aprovação da Lei 11.445/07 que estabelece as diretrizes para o saneamento básico no país criou o marco regulatório para o setor de saneamento, com o objetivo de ordenamento e definição das condições para a Universalização dos serviços.

Subsequentemente, o Decreto 7.217/10 definiu as normas para a execução da referida lei, estabelecendo as especificidades do setor e as condições para a estruturação dos serviços de saneamento a partir da Política Municipal de Saneamento Básico.

A Prefeitura Municipal de Cuiabá, ciente de suas atribuições, elaborou entre os anos 2010 e 2011 o Plano Municipal de Saneamento Básico de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMSB, o qual apresentou o diagnóstico dos serviços, as projeções e demandas futuras, investimentos e proposições para modelos institucionais de gestão dos serviços de saneamento no Município de Cuiabá, aprovado pelo Decreto 5.066/11.

O quadro momentâneo apresentado pelo PMSB, dos índices de cobertura e qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário comparado às demandas de investimentos para a estruturação do setor e a consequente busca da universalização, resultou na decisão de delegação dos serviços.

Assim, a Prefeitura Municipal de Cuiabá decidiu pela adoção de um modelo de parceria público-privada a partir de concessão plena, para o prazo de 30 anos, realizada por processo licitatório de concorrência pública – Edital 14/2011 – Processo Administrativo PG 7586380-6.

O referido Edital teve como base o próprio PMSB, cujos elementos subsidiaram a elaboração do Termo de Referência o qual orientou as condicionantes técnicas e econômico-financeiras do projeto.

O processo licitatório resultou na contratação da empresa CAB AMBIENTAL, a qual criou empresa de propósito específico denominada CAB CUIABÁ, para execução do contrato.

Os serviços até então prestados diretamente pelo titular através da SANECAP – Companhia de Saneamento da Capital passaram a ser prestados pela CAB CUIABÁ efetivamente a partir de 18 de abril de 2012.

De forma a cumprir a Lei 11.445/07 e seu Decreto Regulamentador 7.217/10, o executivo Municipal aprovou a Lei Complementar 252/11, criando a AMAES – Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e delega a esta a responsabilidade de disciplinar a gestão e exploração dos serviços, que de natureza autárquica, apresenta autonomia administrativa, funcional e financeira para exercício das atividades.

Neste contexto, a Diretoria Executiva da AMAES, vem apresentar o RELATÓRIO DA EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO prestados pela Concessionária CAB CUIABÁ no Ano I da Concessão, e o RESULTADO DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS.

Esta publicação visa o cumprimento da Lei Complementar nº 252 de 01 de setembro de 2011, que estabelece:

Art. 8º. “A AMAES-Cuiabá compete exercer o poder regulatório e fiscalizatório dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e destinação e tratamento dos resíduos sólidos no âmbito do Município de Cuiabá, bem como acompanhamento, controle, fiscalização, normatização e padronização dos referidos serviços, preservadas as competências e prerrogativas dos demais entes federativos. (nova redação dada pela Lei 286/2012).”

Art. 25º. “A AMAES-Cuiabá publicará anualmente relatório de evolução dos indicadores de qualidade dos serviços, bem como pesquisa de opinião pública sobre a prestação dos serviços públicos delegados.”

Parágrafo único: “Anualmente após a publicação dos resultados da avaliação dos indicadores e da pesquisa de opinião, será realizada audiência pública, cujo teor e resultados serão publicados remetidos à Câmara Municipal”.

Com o Compromisso da atuação na regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a AMAES-CUIABÁ registra nesta oportunidade os resultados de sua avaliação, os quais estarão sujeitos a acesso público por publicação bem como por evento de audiência pública.

Cuiabá, 12 de Setembro de 2013.

DIRETORIA EXECUTIVA
AMAES - Cuiabá

RELATÓRIO DA EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE CUIABÁ – MT E PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

OBJETIVOS

Apresentar os resultados da evolução dos indicadores e metas do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário de acordo com o Contrato de Concessão para Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, bem como pesquisa de opinião pública sobre a prestação dos serviços públicos delegados, em cumprimento a Lei Complementar nº 252/11.

O período de avaliação está compreendido entre 01 de maio de 2012 a 30 de abril de 2013, considerado este como o Ano I da Concessão.

METODOLOGIA

A base de verificação utilizada compreende a análise comparativa entre os instrumentos legais e contratuais e a documentação comprobatória dos serviços realizados.

1. Base de instrumentos legais e contratuais:
 - O Contrato de Prestação dos Serviços entre a Prefeitura Municipal de Cuiabá e a CAB CUIABÁ e seus anexos:
 - Edital e Termo de Referência;
 - Proposta Técnica;
 - Proposta Comercial;
 - Plano Municipal de Saneamento Básico de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.
2. Base da documentação comprobatória dos serviços realizados:
 - Relatório de Atividades da CAB CUIABÁ, para o Ano I da Concessão e seus anexos;
 - Relatório de Indicadores da CAB CUIABÁ, para o Ano I da Concessão e seus anexos;
 - Visitas e verificações de campo e das instalações da Concessionária;
 - Relatórios Internos da AMAES;
 - Registros da Ouvidoria AMAES.

ANÁLISE DE INDICADORES E METAS CONTRATUAIS

O Plano Municipal de Saneamento Básico de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Cuiabá – PMSB estabelece a utilização de indicadores que permitam uma avaliação simples e objetiva do desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O objetivo é acompanhar a ampliação progressiva dos serviços de saneamento básico a todos os domicílios ocupados, aos locais de trabalho e de convivência social, o que corresponde à universalização dos serviços, objetivo maior do Plano.

A base dos indicadores, portanto, compreende o disposto no PMSB de Cuiabá e no Contrato de Concessão dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário firmado entre a Prefeitura Municipal de Cuiabá e a CAB CUIABÁ.

1. Indicadores de Desempenho e Metas

1.1 - Sistema de abastecimento de água

- **Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água (ICSA)**

ICSA = $\frac{\text{Nº de Habitantes Atendidos pelos Serviços de Abastecimento de Água}}{\text{Número Total de Habitantes na Área Urbana}} \times 100(\%)$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
ICSA - Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água	92,26%	99,00%

A informação constante do Plano Municipal de Saneamento Básico apresentava índice de atendimento dos serviços de abastecimento de água de 99%, sendo que a meta estabelecida compreendia a manutenção deste índice. A Concessionária CAB CUIABÁ, buscando a aperfeiçoar a base cadastral do sistema de gestão de clientes, realizou ações visando atualizar os dados cadastrais entre as quais o levantamento em campo das redes de água e esgoto, o georreferenciamento da base de dados e a realização do censo cadastral. Com base neste recadastramento de ligações verificou-se que a cobertura efetiva atingia 87,81% para área urbana, consideradas as ligações que recebem água em condições de abastecimento contínuo ou intermitente, resultando, portanto em um déficit de cobertura. Assim o alcance do índice de 92,26%, confere um incremento efetivo de aproximadamente 6% no índice de cobertura, porém ainda distante do índice desejado de 99%, o qual caracteriza a universalização.

- **Índice de Perdas Reais (IPR)**

IPR = $\frac{(\text{Volume Disponibilizado}) - \text{Volume Consumido}}{\text{Volume Disponibilizado}} \times 100 (\%)$

Sendo:

Volume Disponibilizado = Volume Produzido – Volume de Serviços (uso na ETA)

Volume Produzido = Volume de água tratado na ETA

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
IPR - Índice de Perdas Reais	65,98%	57,00%

A informação constante do Plano Municipal de Saneamento Básico apresentava índice de perdas no sistema de abastecimento de água de 57%. Os valores apurados pela CAB CUIABÁ, a partir da elaboração de balanço hídrico, resultaram em um índice de 65,84%, portanto, aproximadamente 9% superior aos valores admitidos no PMSB. Tanto o PMSB como a CAB CUIABÁ, utilizaram cálculos estimativos para a determinação deste índice, visto a inexistência de aparelhos de medição de vazão/volume (macromedidores) nos pontos de produção e distribuição de água. O índice apurado em abril de 2013 foi de 65,98%.

- **Índice de Hidrometração (IH)**

$$IH = \frac{\text{Número Total de Ligações com Hidrômetro}}{\text{Número Total de Ligações}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
IH - Índice de Hidrometração	73,66%	69,00%

De acordo com o Plano Municipal de Saneamento Básico, o índice de hidrometração apresentado era de 69,45% das ligações existentes. O mesmo estabelece como grande desafio a obtenção de completa hidrometração das ligações de água como medida indispensável para a redução das perdas, mas não prevê incremento neste índice para o primeiro ano de execução do mesmo, apenas a manutenção dos percentuais de atendimento na ordem de 69%. No Ano I da Concessão foram evidenciadas intervenções quanto à ampliação da instalação de hidrômetros em ligações de água, cujo índice de obtido pela CAB CUIABÁ foi de 73,66% o que representa avanço de 4,66% em relação à meta.

- **Índice de Substituição de Redes de Abastecimento**

$$ISRA = \frac{\text{Extensão de Rede Substituída}}{\text{Extensão Total de Rede}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
ISRA - Índice de Substituição de Redes de Abastecimento	0,84%	0,00%

O Plano Municipal de Saneamento Básico, não apresenta metas para o primeiro ano de execução para este indicador. O índice de 0,84% representa aproximadamente 19.000 metros de redes de água substituídas no sistema de abastecimento de água no Ano I da Concessão.

- **Índice de Substituição de Hidrômetros**

$$\text{ISH} = \frac{\text{Quantidade de Hidrômetros Substituídos}}{\text{Quantidade Total de Hidrômetros}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
ISH - Índice de Substituição de Hidrômetros	7,60%	0,00%

O Plano Municipal de Saneamento Básico não apresenta metas de substituição de hidrômetros para o primeiro ano de execução, embora seja reconhecida a idade elevada do parque de hidrômetros, condição que compromete o controle das perdas e a correta medição da água fornecida. O índice de 7,6% obtido no primeiro ano de concessão representa aproximadamente 9.200 hidrômetros substituídos principalmente nas atividades de padronização de ligações, condição que trará reflexos importantes na redução das perdas.

- **Índice de Substituição de ligações**

$$\text{ISLA} = \frac{\text{Quantidade de Ligações Substituídas}}{\text{Quantidade Total de Ligações}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
ISL - Índice de Substituição de Ligações	3,44%	0,00%

O Plano Municipal de Saneamento Básico, não apresenta metas para o primeiro ano de execução. A realização de 3,44%, de substituição de ligações, representam aproximadamente 5.600 unidades atendidas. Grande parte destas substituições está associada à padronização de ligações realizada pela CAB CUIABÁ.

- **Índice de qualidade de água (IQA)**

$$\text{IQA} = \frac{\text{Quantidade de Amostras de Turbidez e Cloro Residual no Padrão}}{\text{Quantidade Total de Amostras de Turbidez e Cloro Residual}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	META
IQA - Índice de qualidade de água - Sistema Ribeirão do Lipa	89,40%	90,00%
IQA - Índice de qualidade de água - Sistema Tijucal	92,02%	90,00%
IQA - Índice de qualidade de água - Pq. Cuiabá	91,84%	90,00%

O IQA para o Sistema Ribeirão do Lipa apresentou, em média, valor 0,6% abaixo da meta, porém a análise para os últimos 6 (seis) meses, demonstra uma evolução no índice que apresentou ao final do período de análise, abril de 2013 o valor de **92,53%**. O Indicador IQA, compreende apenas os parâmetros de Turbidez e Cloro e a meta de atendimento de 90% é referencial para qualidade da água fornecida, sem a pretensão da verificação das condições de potabilidade, a qual exige a avaliação uma maior quantidade de parâmetros. A verificação periódica da potabilidade da água é regida pela Portaria 2.914/11 do Ministério da Saúde, cuja fiscalização se dá pela Vigilância Sanitária.

- **Índice de Continuidade do Abastecimento (ICA)**

$$ICA = \frac{NRFA \times 100}{NLA} (\%)$$

Onde:

NRFA = n° de reclamações de falta de água não justificada (exclui, por exemplo, reclamações de clientes cortados por falta de pagamento, paralisações de consertos entre outras paralisações justificadas);

NLA= n° de ligações de água.

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	META
ICA - Índice de continuidade do abastecimento - Sistema Ribeirão do Lipa	94,81%	80,00%
ICA - Índice de continuidade do abastecimento - Sistema Tijucal	98,23%	80,00%
ICA - Índice de continuidade do abastecimento - Sistema Pq. Cuiabá	94,88%	80,00%

Admitido que o conceito de continuidade do abastecimento represente o fornecimento contínuo de água, e que as condições atuais de abastecimento em Cuiabá conferem um alto índice de intermitência, torna-se comprometida a análise deste indicador para este período. Assim, a adequada avaliação deste índice está associada à Universalização dos serviços de abastecimento de água, previsto para o Ano III da Concessão.

- **Índice de Reservação**

$$IR = \frac{\text{Volume Total de Reservação}}{\text{Volume Diário Produzido}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	Meta
IR - Índice de Reservação - Sistema Ribeirão do Lipa	29,01%	33,00%
IR - Índice de Reservação - Sistema Tijucal	16,13%	33,00%
IR - Índice de Reservação - Sistema Pq. Cuiabá	1,97%	3,00%

Os valores obtidos no cálculo dos indicadores apresentaram-se abaixo da meta. Este resultado está associado ao aumento de produção diária de água das unidades de tratamento existentes, sem que fosse alterada a capacidade de reservação nos sistemas, o que consequentemente reduz o índice de reservação. Não havia nas metas do PMSB investimentos em construção de reservatórios no primeiro ano de execução. Isto justifica inclusive, a meta de 3% para o Sistema Parque Cuiabá, cuja reservação já estava muito aquém do valor recomendado de 33% sobre o volume diário.

1.2 - Sistema de esgotamento sanitário

- Índice de cobertura dos serviços de esgotamento sanitário (ICSE)

ICSE = $\frac{\text{Nº de Habitantes Atendidos pelos Serviços de Esgotamento Sanitário}}{\text{Número Total de Habitantes na Área Urbana}} \times 100 (\%)$

Número Total de Habitantes na Área Urbana

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Dom Aquino	31,95%	93%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Tijucal	32,08%	26%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Pq. Cuiabá	34,66%	23%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	49,22%	17%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Ribeirão do Lipa	22,30%	10%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - GLOBAL	36,32%	28%

O Plano Municipal de Saneamento Básico definiu metas com valores diferenciados para cada sistema de esgotamento sanitário, com base no critério de distribuição de população por extensão linear de rede coletora (hab./metro de rede). Esta condição não foi confirmada no cadastramento de usuários da CAB CUIABÁ, calculada a partir do critério definido pelo indicador, cuja base de cálculo

provém do número de ligações residenciais efetivas em cada sistema. Assim, as metas originalmente definidas ficam inapropriadas para a análise, haja vista o diferencial de ligações em cada sistema. Entretanto a introdução do indicador global permite uma avaliação do índice para a totalidade do município de Cuiabá, cuja condição PMSB apontava para o valor de 28% de cobertura dos serviços. Neste contexto, o valor médio do índice global obtido foi de 36,32%, o que representa a inclusão global de 8,32% das ligações de esgoto nos sistemas existentes.

Índice de Incremento de Tratamento (IIT)

$$\text{IIT} = \frac{\text{Número de Ligações com Esgoto Coletado e Tratado}}{\text{Número Total de Ligações de Esgoto Coletado}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
IIT - Índice de Incremento de Tratamento - Sistema Dom Aquino	82,55%	79%
IIT - Índice de Incremento de Tratamento - Sistema Tijucal	60,49%	20%
IIT - Índice de Incremento de Tratamento - Sistema Pq. Cuiabá	23,14%	0%
IIT - Índice de Incremento de Tratamento - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	29,79%	17%
IIT - Índice de Incremento de Tratamento - Sistema Ribeirão do Lipa	28,03%	0%
IIT - Índice de Incremento de Tratamento - GLOBAL	49,16%	38%

Os percentuais de ligações com tratamento de esgotos foram ampliados em todos os sistemas. O fato é resultante de investimentos em melhorias em elevatórias, recuperação de redes coletoras e de sistemas isolados de tratamento, os quais permitiram o recebimento de maior volume esgoto para tratamento. Reflexos do critério de cálculo são também verificados neste indicador, haja vista que, momentaneamente, a base de cálculo foi adaptada para a análise quantitativa a partir do número de ligações, em substituição a vazão efetivamente coletada e tratada em razão da impossibilidade de medição. A imprecisão de identificação de volumes gerados de esgoto, volumes de infiltração e lançamento inapropriado de águas pluviais na rede coletora bem como a existência de sistema misto (rede unitária = esgoto + pluvial), são os motivos da necessidade de adaptação do indicador. Na análise do Índice Global calculado, o valor obtido foi de 49,16% portanto, superior ao índice de 38% apontado no PMSB.

- **Índice de Substituição de Redes Coletoras**

$$\text{ISRE} = \frac{\text{Extensão de Rede Substituída}}{\text{Extensão Total de Rede}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	META
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Dom Aquino	0,02%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Tijucal	0,03%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Pq. Cuiabá	0,04%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	0,02%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Ribeirão do Lipa	0,02%	0%

O Plano Municipal de Saneamento Básico, não apresenta metas para o primeiro ano de execução. A realização de substituição de redes de esgoto está associada a intervenções para melhorias e adequações para coleta de esgoto onde a rede existente apresentava-se muito danificada. Com base nos percentuais indicados, verifica-se 21 km de substituição de redes de esgoto. Parte destas substituições está associada ao incremento de coleta de esgoto no período de análise.

- Índice de Qualidade de Esgoto (IQE)**

$$\text{IQE} = \frac{\text{Quantidade de Amostras com DBO no Padrão}}{\text{Quantidade Total de Amostras de DBO}} \times 100 (\%)$$

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	META
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Dom Aquino	61,56%	70%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Tijucal	78,79%	0%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Pq. Cuiabá	78,54%	0%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	88,79%	0%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Ribeirão do Lipa	78,41%	0%

O Índice de Qualidade dos Esgotos Tratados para a análise no período é calculado pela média das análises realizadas. No caso do Sistema Dom Aquino o valor médio apresentou-se 8,44% inferior ao valor da meta, que é de 70%. Nos demais sistemas avaliados, os valores médios apresentaram-se acima do valor da meta. O critério de avaliação contempla, neste caso, um único parâmetro e não determina a quantidade de amostras mensais para sua avaliação. Foi constatado que a quantidade de amostras analisadas em todos os sistemas, resulta em vulnerabilidade para avaliação deste indicador.

- **Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares (IORD)**

O Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD, deverá ser apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período por solicitação dos usuários e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	META
IORD - Índice de Desobstrução de Ramais Domiciliares - Sistema Dom Aquino	929	500
IORD - Índice de Desobstrução de Ramais Domiciliares – Sistema Tijucal	722	500
IORD - Índice de Desobstrução de Ramais Domiciliares – Sistema Pq. Cuiabá	486	500
IORD - Índice de Desobstrução de Ramais Domiciliares – Sistema CPA (Lagoa Encantada)	845	500
IORD - Índice de Desobstrução de Ramais Domiciliares – Sistema Ribeirão do Limpa	822	500

Este Índice na forma como foi definido, não reflete eficiência da Concessionária, mas sim a qualidade das instalações das ligações de esgoto e uso destas estruturas por parte dos usuários. As ocorrências de obstruções/desobstruções apresentaram-se superiores na maioria dos sistemas, com exceção do sistema Parque Cuiabá, que indica um uso inadequado das instalações por parte dos usuários dos serviços.

- **Índice de obstrução de rede (IORC)**

O Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão desta em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (um mil).

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	META
IORC - Índice de Desobstrução de Redes Coletoras – Sistema Dom Aquino	7	50
IORC - Índice de Desobstrução de Redes Coletoras – Sistema Tijucal	7	50
IORC - Índice de Desobstrução de Redes Coletoras - Sistema Pq. Cuiabá	5	50
IORC - Índice de Desobstrução de Redes Coletoras - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	8	50
IORC - Índice de Desobstrução de Redes Coletoras – Sistema Ribeirão do Lipa	5	50

Este Índice na forma como foi definido, reflete a condição de qualidade das redes coletoras e os reflexos sobre o uso das estruturas de esgotamento sanitário por parte dos usuários, bem como o serviço de manutenção prestado pela Concessionária. As ocorrências de obstruções/desobstruções de redes apresentaram-se inferiores ao valor da meta, demonstrando que as condições das redes estão menos comprometidas que as estruturas das ligações de esgoto.

2. Indicadores Gerenciais

• Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP

O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos da performance do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

$$\text{IESAP} = 5x(\text{Valor Fator 1}) + 3x(\text{Valor Fator 2}) + 2x(\text{Fator 3})$$

Portanto o IESAP inclui 3 fatores:

FATOR 1 - prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão.

O índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$\text{Fator I} = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$$

Serviço	Prazo de atendimento	Total OS	OS no prazo	Índice eficiência
Ligação de água	5 dias úteis	494	21	0,04
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas	17.550	8.800	0,50
Falta d'água local ou geral	24 horas	39.827	22.895	0,57
Ligação de esgoto	05 dias úteis	72	16	0,22
Desobstrução de redes e ramais de esgotos	24 horas	7.985	3.441	0,43
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	05 dias úteis	4.735	4.601	0,97
Verificação da qualidade da água	12 horas	2.412	1.771	0,73
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas	8.990	3.776	0,42
Ocorrências de caráter comercial	24 horas	141.442	131.224	0,93
Valor total		223.507	176.545	0,79

O Índice Global do Fator 1 apresentou valor 0,79. Entretanto na análise individualizada de seus componentes observam-se valores críticos em 6 (seis) fatores entre os 9 (nove) fatores avaliados: Ligação de Água, Reparo de vazamento na rede ou ramal, Falta de Água geral ou local, Ligação de Esgoto, Desobstrução de Redes e ramais, Restabelecimento do fornecimento de água. Observa-se assim, que o valor é resultante da eficiência obtida no fator “Ocorrências de caráter Comercial” que representa 74% do total das ocorrências registradas, o que é explicável para o primeiro ano de concessão, onde a interação com o usuário é muito significativa para alinhamento dos serviços. Novamente o critério de cálculo do indicador prejudica análise, fazendo-se necessária a revisão do seu formato.

FATOR 2 - Disponibilização de estruturas de atendimento ao público, que serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

Estruturas	Disponível?
a) atendimento em escritório do prestador	Sim
b) sistema “0800” para atendimento telefônico dos usuários	Sim
c) atendimento personalizado domiciliar	Sim
d) os programas de computadores de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores do prestador	Sim
Valor	1,00

O Índice Global do Fator 2 foi 1,0.

FATOR 3 - adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) do prestador que será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

Estruturas	Disponibilidade				
	Posto 1	Posto 2	Posto 3	Posto 4	Resultado
a) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
b) facilidade de identificação	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
c) conservação e limpeza	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

d) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
e) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 70 (setenta)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
f) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
g) período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema "0800" menor ou igual a 5 (cinco) minutos	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Atendimento	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Valor	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

O Índice Global do Fator 3 foi 1,0.

O valor do IESAP obtido foi de 8,95, a partir do cálculo de valores ponderados dos Fatores 1, 2 e 3, classificado como "Satisfatório" com base nos critérios pré-definidos. Esta condição indica para o cumprimento da meta do IESAP para o período de análise.

3. Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida Pelos Usuários na Prestação do Serviço

A verificação dos resultados obtidos pelo prestador será feita anualmente, até o mês de dezembro, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham feito contato devidamente registrado com o prestador, no período de 3 (três) meses que antecederem a realização da pesquisa. Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

- I - atendimento via telefone;
- II - atendimento personalizado;
- III - atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

- I - se o funcionário foi educado e cortês;
- II - se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
- III - se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido;

IV - se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo;
V - outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário: I – ótimo; II – bom; III - regular; IV – ruim; V – péssimo.

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

ESTUDO DO NÍVEL DE CORTESIA E QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DA CAB CUIABÁ

DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

O objetivo desta pesquisa é criar indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços da CAB Cuiabá e avaliar a imagem da empresa, visando subsidiar o planejamento estratégico e de comunicação e orientar futuras ações da empresa.

Pesquisa Quantitativa, com técnica *Survey* de Opinião.

Usuários que tenham tido contato com a CAB Cuiabá nos últimos 03 (três) meses via telefone, internet ou presencialmente.

Período: de 19 de junho a 02 de julho de 2013.

	Indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida	Ótimo + Bom (%)
Avaliação do atendimento	Avaliação da CAB Cuiabá no atendimento de sua solicitação	51,0
Atendimento inicial	A facilidade para entender o que foi dito pelo atendimento da CAB	70,6
	O conhecimento do atendimento para responder às suas dúvidas e perguntas	67,4
	A facilidade do atendimento da CAB para entender a sua solicitação	65,5
	A agilidade do atendimento inicial, quando fez o primeiro contato	55,5
Solicitação de atendimento pessoalmente	A educação e a cordialidade do funcionário que o atendeu na solicitação	84,9
	O tempo de espera para um funcionário da CAB atender você	69,4
	A conservação e a limpeza do local onde fez a solicitação do serviço	82,4
Solicitação de atendimento por telefone	A educação e a cordialidade do funcionário que o atendeu	85,2
	A facilidade para conseguir ter sua ligação atendida	60,1
	O tempo de espera para um funcionário da CAB falar com você	60,1
Solicitação de atendimento por site / e-mail	A agilidade obtenção de resposta	100,0
	A facilidade para entrar em contato com a CAB Cuiabá	66,7
Avaliação dos profissionais da CAB Cuiabá	A educação desses funcionários	73,4
	A identificação desses funcionários com uniforme e crachá da CAB	72,3
	O conhecimento e a habilidade desses funcionários para fazer o serviço	67,3
	A agilidade desses funcionários em resolver o problema	67,2
	A limpeza que deixaram no local depois que terminaram o serviço	65,0
Solicitação de atendimento junto a CAB Cuiabá	A qualidade do serviço prestado pela CAB Cuiabá	57,5
	O tempo que o serviço levou para ser executado	55,3
	O cumprimento do prazo estabelecido para solução do seu serviço	52,3
	Indicador Geral (média)	68,1

Indicadores de Nível de Cortesia e Qualidade Percebida	ANUAL	META
Indicador Geral	68,10%	70,00%

O Indicador do Nível de Cortesia e Qualidade Percebida apresentou valor de 68,10%, ou seja, 1,9% inferior à meta estabelecida para o Ano I da Concessão. Os pontos fortes identificados estão relacionados à educação e cordialidade no atendimento pessoal; educação e cordialidade no atendimento telefônico e agilidade na resposta. O que demonstra um adequado nível de cortesia.

Os principais pontos críticos apontados na pesquisa estão relacionados aos fatores de avaliação do atendimento e solicitação de atendimento junto a CAB CUIABÁ. Diversos itens da pesquisa apresentaram-se abaixo do valor médio, o que indica a necessidade de melhorias na prestação dos serviços.

CONSIDERAÇÕES GERAIS

- Considerando que o Plano Municipal de Saneamento Básico de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – PMSB foi elaborado entre os anos 2010/2011, com base em dados disponibilizados pela Companhia Saneamento da Capital – SANECAP prestadora dos serviços no período e complementados por visitas e levantamentos de campo;
- Considerando que o PMSB, teve suas metas e indicadores, apresentados em Audiências Públicas e aprovado pelo Decreto 5.066/11;
- Considerando que o PMSB subsidiou a elaboração do Termo de Referência para a Concorrência Pública - Edital 014/11, que resultou na contratação da Concessionária CAB CUIABÁ para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Considerando que o Contrato de Concessão na sua Cláusula 8.1 estabelece:
 “A concessionária deverá obrigatoriamente cumprir as metas previstas no Anexo V – Termo de Referência do Edital”;
- Considerando que os serviços, após iniciados pela CAB CUIABÁ, foram objeto de análise detalhada de suas condições estruturais e operacionais, e que as mesmas são em parte, divergentes do que consta no PMSB;
- Considerando a avaliação de resultado dos indicadores realizada pela AMAES para o Ano I da Concessão e as observações efetuadas, as quais de indicam divergências entre a base de dados do PMSB e as condições presentes, e
- Considerando que alguns indicadores tiveram sua avaliação comprometida em razão do desalinhamento da base de dados, apresentamos a seguir quadros resumo de resultados, conclusões e recomendações à Concessionária CAB CUIABÁ.

RESULTADOS GERAIS

Indicadores e metas para o sistema de abastecimento de água		
Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	Meta
ICSA - Índice de cobertura dos serviços de abastecimento de água	92,26%	99,00%
IPR - Índice de perdas reais	65,98%	57,00%
IH - Índice de Hidrometração	73,66%	69,00%
ISRA - Índice de substituição de redes de abastecimento	0,84%	0,00%
ISH - Índice de substituição de hidrômetros de abastecimento	7,60%	0,00%
ISL - Índice de Substituição de ligações	3,44%	0,00%
Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	Meta
IQA - Índice de qualidade de água - Sistema Ribeirão do Lipa	89,40%	90,00%
IQA - Índice de qualidade de água - Sistema Tijucal	92,02%	90,00%
IQA - Índice de qualidade de água - Pq. Cuiabá	91,84%	90,00%
ICA - Índice de continuidade do abastecimento - Sistema Ribeirão do Lipa	94,81%	80,00%
ICA - Índice de continuidade do abastecimento - Sistema Tijucal	98,23%	80,00%
ICA - Índice de continuidade do abastecimento - Sistema Pq. Cuiabá	94,88%	80,00%
IR - Índice de reservação - Sistema Ribeirão do Lipa	29,01%	33,00%
IR - Índice de reservação - Sistema Tijucal	16,13%	33,00%
IR - Índice de reservação - Sistema Pq. Cuiabá	1,97%	3,00%

Legenda

	Necessidade de Adequação do Indicador
	Atendeu a meta
	Não atendeu a meta

Indicadores e metas para o sistema de esgotamento sanitário		
Indicadores de Metas Quantitativas	ANUAL	Meta
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Dom Aquino	31,95%	93%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Tijucal	32,08%	26%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Pq. Cuiabá	34,66%	23%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	49,22%	17%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Sistema Ribeirão do Lipa	22,30%	10%
IIT - Índice de incremento de tratamento - Sistema Dom Aquino	82,55%	79%
IIT - Índice de incremento de tratamento - Sistema Tijucal	60,49%	20%
IIT - Índice de incremento de tratamento - Sistema Pq. Cuiabá	23,14%	0%
IIT - Índice de incremento de tratamento - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	29,79%	17%
IIT - Índice de incremento de tratamento - Sistema Ribeirão do Lipa	28,03%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Dom Aquino	0,02%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Tijucal	0,03%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Pq. Cuiabá	0,04%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	0,02%	0%
ISRE - Índice de substituição de redes de esgoto - Sistema Ribeirão do Lipa	0,02%	0%
ICSE - Índice de cobertura dos serviços - Cuiabá	36,32%	38%
ICSE - Índice de Incremento de tratamento - Cuiabá	49,16%	28%

Indicadores de Metas Qualitativas	ANUAL	Meta
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Dom Aquino	61,56%	70%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Tijucal	78,79%	0%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Pq. Cuiabá	78,54%	0%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	88,79%	0%
IQE - Índice de qualidade de esgotos - Sistema Ribeirão do Lipa	78,41%	0%
IORD - Índice de desobstrução de ramais domiciliares - Sistema Dom Aquino	929	500
IORD - Índice de desobstrução de ramais domiciliares - Sistema Tijucal	722	500
IORD - Índice de desobstrução de ramais domiciliares - Sistema Pq. Cuiabá	486	500
IORD - Índice de desobstrução de ramais domiciliares - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	845	500
IORD - Índice de desobstrução de ramais domiciliares - Sistema Ribeirão do Lipa	822	500
IORC - Índice de desobstrução de redes coletoras - Sistema Dom Aquino	7	50
IORC - Índice de desobstrução de redes coletoras - Sistema Tijucal	7	50
IORC - Índice de desobstrução de redes coletoras - Sistema Pq. Cuiabá	5	50
IORC - Índice de desobstrução de redes coletoras - Sistema CPA (Lagoa Encantada)	8	50
IORC - Índice de desobstrução de redes coletoras - Sistema Ribeirão do Lipa	5	50

Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP

Estruturas	Valor	Fator ponderação	Valor ponderado
Fator 1	0,79	5,00	3,95
Fator 2	1,00	3,00	3,00
Fator 3	1,00	2,00	2,00
Resultado			8,95
Avaliação			Satisfatório

Indicadores de Nível de Cortesia e Qualidade Percebida

Indicadores de Nível de Cortesia e Qualidade Percebida	ANUAL	META
Indicador Geral	68,10%	70,00%

CONCLUSÕES

Com base na avaliação dos resultados e consideradas as particularidades apresentadas nas Considerações Gerais acima destacadas, os resultados obtidos apresentam-se satisfatórios para o Ano I da Concessão, pois as não conformidades identificadas não interferem nas metas contratuais de Universalização dos serviços. Entretanto, faz-se necessário a adoção de medidas corretivas para atendimento às metas dos indicadores de qualidade dos serviços, as quais são destacadas nas recomendações à Concessionária CAB CUIABÁ.

Por fim, a AMAES realizará estudo técnico de revisão dos indicadores, de forma a torná-los efetivamente aplicáveis para a análise do cumprimento das metas de qualidade dos serviços. O estudo deverá estar de acordo com metas contratuais de Universalização dos serviços, bem como aos conceitos originalmente definidos pelo PMSB.

RECOMENDAÇÕES À CONCESSIONÁRIA – CAB CUIABÁ

1. Executar a instalação, calibração e operação de macromedidores de vazão bem como dos dispositivos de registro de dados acumulados, em todas as unidades de captação de água bruta e saída de água tratada, de forma a proporcionar dados reais para o cálculo das perdas - Índice de Perdas Reais – IPR. Prazo até: 31.12.2013
2. Apresentar Plano de amostragem para análise do parâmetro DBO de efluentes bruto e tratado para as unidades de tratamento de esgoto, de forma a proporcionar maior representatividade nos resultados do IQE. Prazo até: 30.11.2013
3. Elaborar Programa Técnico-social para aplicação nas áreas atendidas pelo sistema de esgotamento sanitário, de forma a contribuir para a redução dos impactos causados por obstruções em ramais, identificados no indicador IORD. Prazo até: 30.11.2013.
4. Apresentar Plano de Ação para atendimento de cada um dos itens constantes do Fator 1 do Indicador IESAP, cujo Índice de eficiência foi menor que 0,7. Prazo até: 30.11.2013.
5. Viabilizar o acesso on-line à AMAES, para consulta e acompanhamento dos prazos de atendimento dos serviços constantes do Fator 1 do IESAP, de forma a permitir o monitoramento contínuo deste indicador. Prazo até: 30.11.2013.
6. Apresentar Plano de Ação para atendimento de cada um dos itens constantes do Indicador do Nível de Cortesia e Qualidade Percebida pelos Usuários dos Serviços, cujo resultado foi menor que 70%. Prazo até: 30.11.2013.
7. Apresentar o planejamento, constante de: estudos, projetos básicos e executivos, obras, previsão de áreas de desapropriação, entre outros, com respectivos cronogramas previstos para atendimento às metas de Universalização, considerando-se: Água: até Ano III da Concessão e Esgoto: até Ano X da Concessão. Prazo até: 30.11.2013.

PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO EM CUIABÁ

O objetivo desta pesquisa é avaliar a percepção da população cuiabana em relação aos serviços públicos delegados a Concessionária CAB - Cuiabá, no Município de Cuiabá.

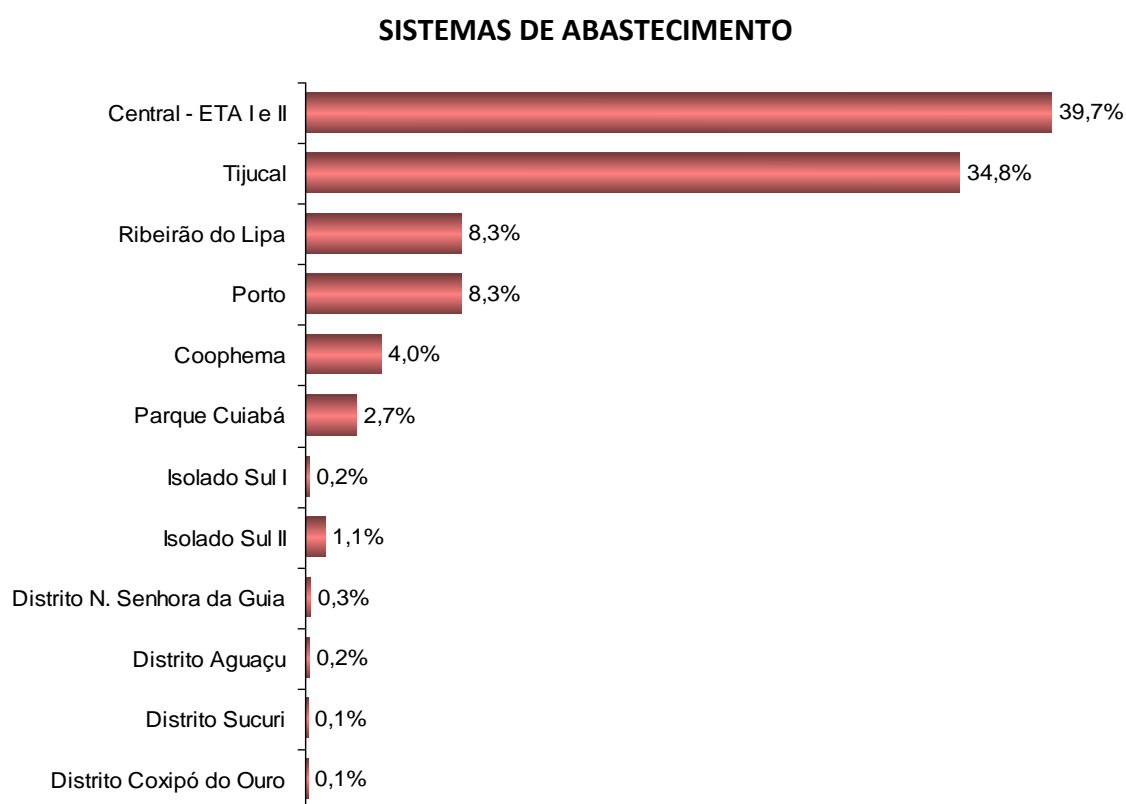
Pesquisa Quantitativa, com técnica *Survey* de Opinião.

Amostra: 2.005 unidades domiciliares, amostra auto ponderada de acordo com a representatividade de domicílios por Sistema.

Pesquisa realizada em Cuiabá, em domicílios particulares tendo como respondente o responsável pela habitação.

De 17 a 23 de agosto de 2013.

Instituto de Pesquisa: VETOR PESQUISAS



BAIRROS X SISTEMA

Sistema Central - ETA I e II	Nº Casos	%
Centro América	8	1,0
CPA I	19	2,4
CPA II	33	4,2
Morada do Ouro I e II	17	2,1
Novo Paraíso I e II	26	3,3
Ouro Fino	9	1,1
Areão	13	1,6
Bandeirantes	7	0,9
Barbado	6	0,8
Baú	9	1,1
Bela Vista	14	1,8
Bosque da Saúde	29	3,6
Campo Velho	14	1,8
Canjica	13	1,6
Carumbé	11	1,4
Castelo Branco	3	0,4
Dom Aquino	54	6,8
Dom Bosco	2	0,3
Guanabara	7	0,9
Jardim Califórnia	4	0,5
Jardim das Américas	25	3,1
Jardim Kennedy	3	0,4
Jardim Leblon I e II	14	1,8
Jardim Paulista	10	1,3
Jardim Renascer	29	3,6
Jardim Tropical	6	0,8
Lixeira	16	2,0
Pedregal	20	2,5
Pico do Amor	7	0,9
Poção	17	2,1
Praeiro	8	1,0
Santa Cruz	9	1,1

Sistema Ribeirão do Lipa	Nº Casos	%
Florianópolis	3	1,8
Itapuã	3	1,8
Jardim Florianópolis	14	8,4
Jardim União	7	4,2
Jardim Vitória	37	22,2
Três Poderes	3	1,8
Itamarati	8	4,8
Altos da Boa Vista	7	4,2
Bordas da Chapada	5	3,0
Despraiado	8	4,8
Jardim Novo Colorado	9	5,4
Parque Ampér	4	2,4
Resid Paiguás	18	10,8
Ribeirão do Lipa	9	5,4
Residencial Sucuri	5	3,0
Vila Real	4	2,4
Ribeirão da Ponte	10	6,0
Novo Tempo	4	2,4
Res. Antártica	3	1,8
Jardim Monte Líbano	6	3,6
Total	167	100,0

Sistema Central - ETA I e II	Nº Casos	%
São Carlos	10	1,3
São João dos Lázarus	17	2,1
São Roque	4	0,5
Terra Nova	21	2,6
Jardim Luciana	1	0,1
Alvorada	25	3,1
Araçá	5	0,6
Araés	24	3,0
Barra do Pari	1	0,1
Centro (Sul e Norte)	16	2,0
Consil	17	2,1
Duque de Caxias	33	4,2
Goiabeiras	31	3,9
Jardim Cuiabá	9	1,1
Jardim Mariana	7	0,9
Jardim Primavera	2	0,3
Jardim Santa Isabel	25	3,1
Popular	5	0,6
Quilombo	18	2,3
Resid 8 de Abril	3	0,4
Rodoviária Parque	7	0,9
Santa Amália	10	1,3
Santa Angelita	1	0,1
Santa Helena	8	1,0
Santa Marta	3	0,4
Santa Rosa I	2	0,3
Santa Rosa II	5	0,6
Verdão	7	0,9
Jardim Independencia	12	1,5
Miguel Sutil	4	0,5
Total	795	100,0

Sistema Porto	Nº Casos	%
Bela Marina	1	0,6
Campo Elíseos	3	1,8
Grande Terceiro	11	6,6
Jardim Europa	3	1,8
Praeirinho	6	3,6
São Mateus	6	3,6
Cidade Alta	18	10,8
Cidade Verde	7	4,2
Cohab Nova	11	6,6
Coophamil	18	10,8
Mané Pinto	3	1,8
Novo Terceiro	11	6,6
Porto	55	33,1
São benedito	2	1,2
Jardim Ubatã	4	2,4
Jardim Beira Rio	7	4,2
Total	166	100,0

BAIRROS X SISTEMA

Sistema Tijucal	Nº Casos	%
Altos da Glória	5	0,7
Altos da Serra	11	1,6
Aroeira	7	1,0
CPA III	56	8,0
CPA IV	50	7,2
Dr Fábio	28	4,0
Jardim Brasil	14	2,0
João Bosco Pinheiro	9	1,3
Nova Conquista	5	0,7
Primeiro de Março	18	2,6
Tancredo Neves	7	1,0
Três Barras	17	2,4
Umuarama	9	1,3
Vila Rosa	3	0,4
Nova canaã	11	1,6
Resid. Jamil Boutros Nadaf	3	0,4
Resid. Ilza Terezinha Pagot	5	0,7
Resid. Wantuil de Freitas	5	0,7
Cond. Resid. Morada da Serra	4	0,6
Altos do Coxipó	12	1,7
Itapajé	6	0,9
Jardim Fortaleza	8	1,1
Jardim Industrial I e II	18	2,6
Jardim Ipês	6	0,9
Jardim Passaredo	6	0,9
Jardim Presidente	9	1,3
Lagoa Azul	4	0,6

Sistema CoopHEMA	Nº Casos	%
Jardim Buriti	8	9,9
Chácara Pinheiros	9	11,1
Cohab São Gonçalo	8	9,9
CoopHEMA	9	11,1
Coxipó	4	4,9
Jardim Gramado I e II	9	11,1
Jardim Mossoró	9	11,1
Jardim Palmeiras	5	6,2
Parque Ohara	4	4,9
São Gonçalo Beira-Rio	8	9,9
Vista Alegre	7	8,6
Jardim Comodoro	1	1,2
Total	81	100,0

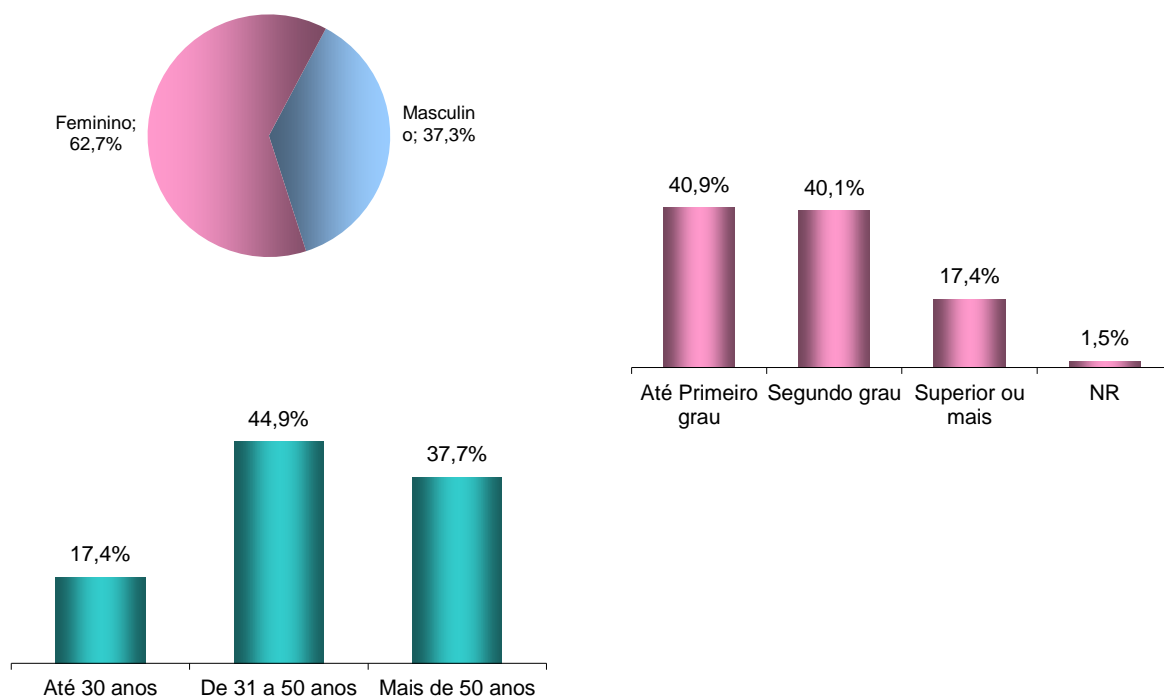
Sistema Tijucal	Nº Casos	%
Novo Milênio	7	1,0
Osmar Cabral	14	2,0
Parque Nova Esperança	17	2,4
Pascoal Ramos	5	0,7
Pedra 90	58	8,3
Resid Coxipó I e II	18	2,6
Santa Laura	7	1,0
São João Del Rey	18	2,6
São Sebastião	6	0,9
Sonho Meu	6	0,9
Tijucal	47	6,7
Manduri	2	0,3
Res. Salvador Costa Marques	6	0,9
Jardim Liberdade	6	0,9
Boa Esperança	25	3,6
Eldorado	8	1,1
Jardim Imperial I e II	17	2,4
Jardim Itália	7	1,0
Jardim Universitário	12	1,7
Novo Horizonte	10	1,4
Novo Mato Grosso	5	0,7
Planalto	15	2,1
Recanto dos Pássaros	17	2,4
Santa Inês	10	1,4
São Nascente	6	0,9
Shangri-lá	5	0,7
Três Lagoas	2	0,3
Res. Claudio Marchetti	6	0,9
Total	698	100,0

Sistema Isolado Sul II	Nº Casos	%
Marechal Rondon	4	18,2
C. Res. Pascoal Moreira Cabral	3	13,6
Nilce Paes Barreto	6	27,3
Res. Alice Novack	5	22,7
Res. Aguas Claras	4	18,2
Total	22	100,0

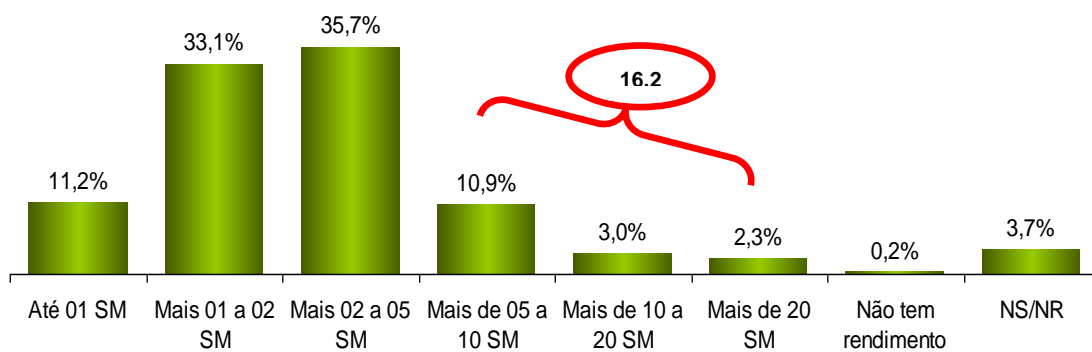
Sistema Isolado Sul I	Nº Casos	%
Distrito Industrial	4	100,0

* Distritos	Nº Casos	%
Distrito N. Senhora da Guia	6	35,3
Distrito Águaçu	5	29,4
Distrito Sucuri	3	17,6
Distrito Coxipó do Ouro	3	17,6
Total	17	100,0

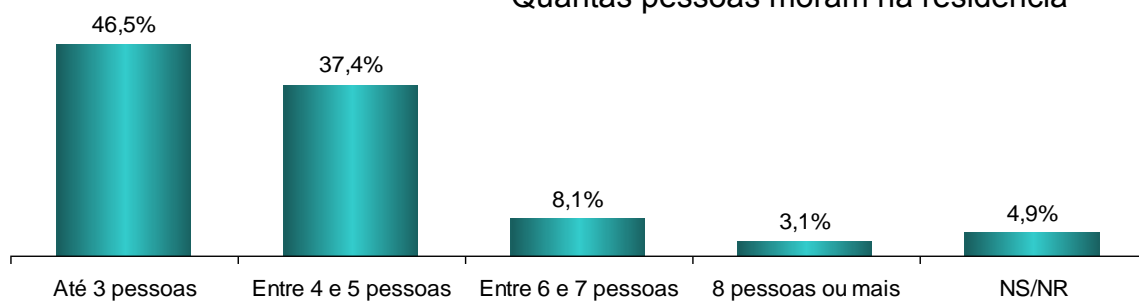
PERFIL SOCIECONÔMICO



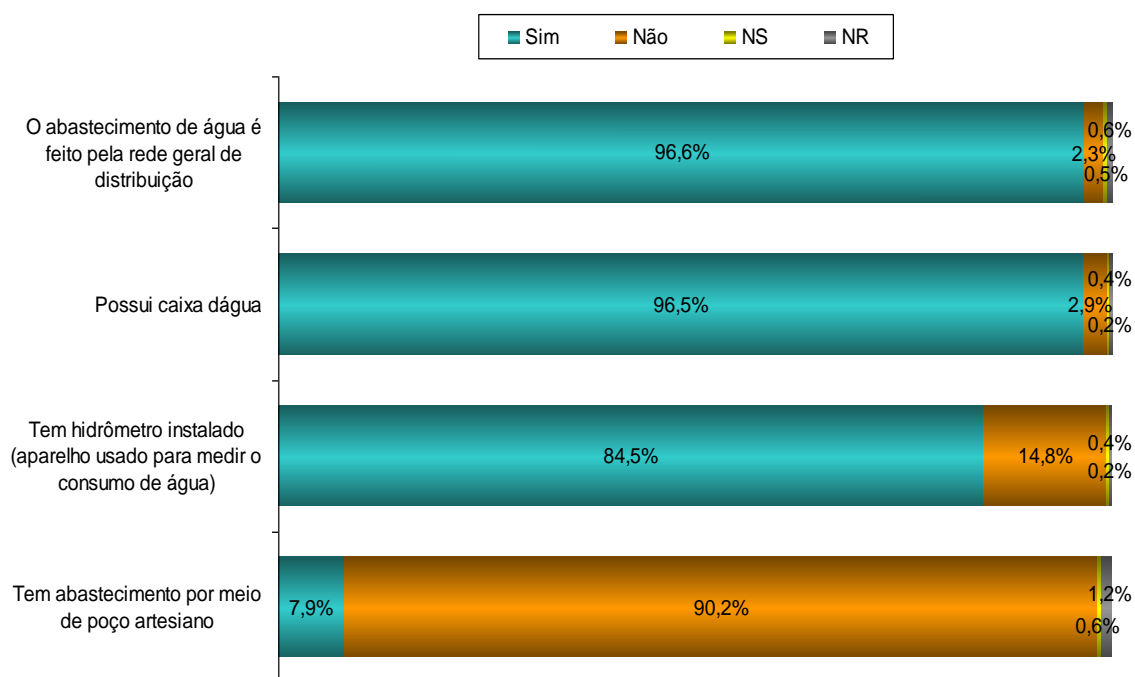
Renda



Quantas pessoas moram na residência

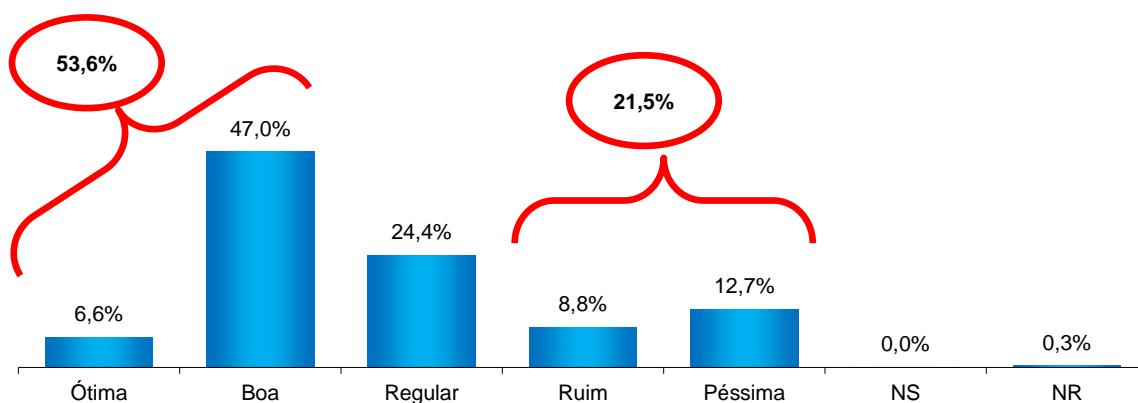


SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO



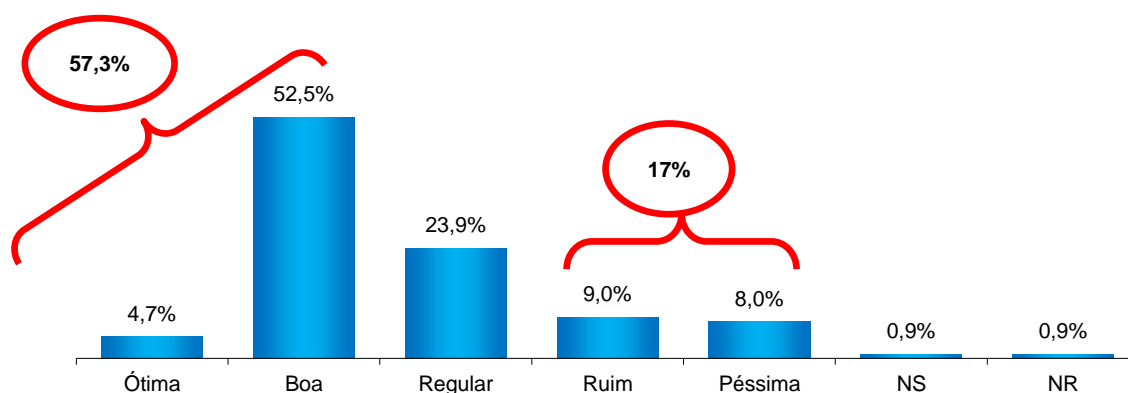
(V03 a V08): Em sua residência (ou em seu condomínio)...

QUALIDADE DO ABASTECIMENTO ÁGUA



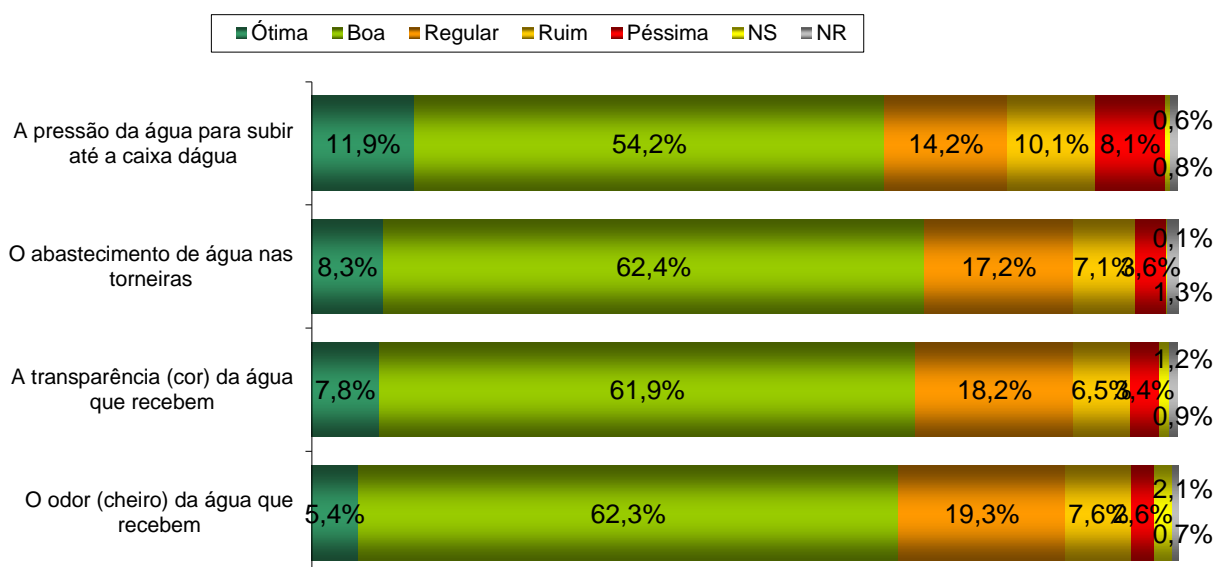
(V01): De um modo geral, como o(a) senhor(a) avalia a qualidade do serviço de abastecimento de água em sua residência? É ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo?

QUALIDADE DA ÁGUA FORNECIDA



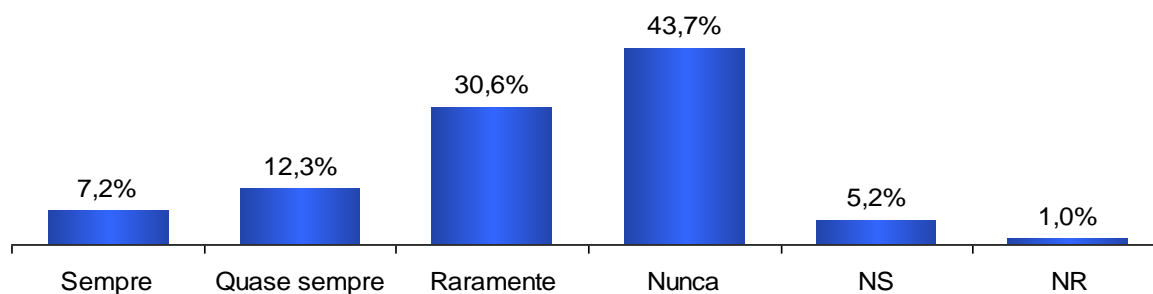
(V02): De um modo geral, como o(a) senhor(a) avalia a qualidade do serviço de tratamento de água em sua residência? É ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo?

ATRIBUTOS DA ÁGUA FORNECIDA



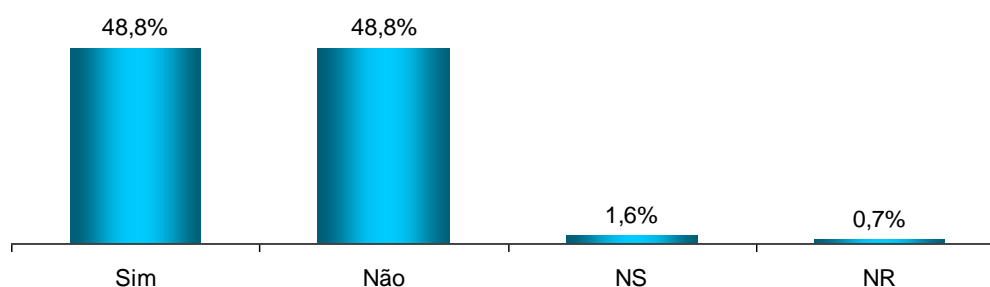
(V10 a V13): Eu gostaria que o(a) senhor(a) me dissesse se...(ler variáveis)... em sua casa é ótimo, bom, regular ruim ou péssimo?

OCORRÊNCIA DE VAZAMENTOS DE ÁGUA NA RUA



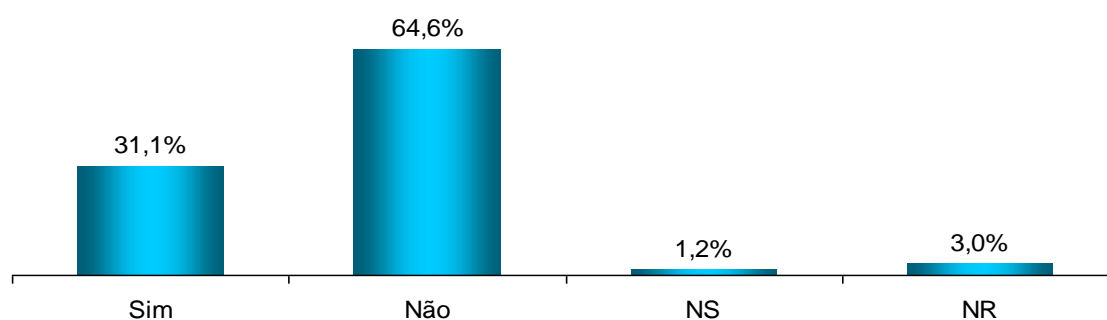
(V14): Considerando os últimos 12 meses (um ano) com que frequência ocorreram vazamentos da rede de água em sua rua: sempre, quase sempre, raramente ou nunca?

OCORRÊNCIA DE DESABASTECIMENTO (últimos 30 dias)



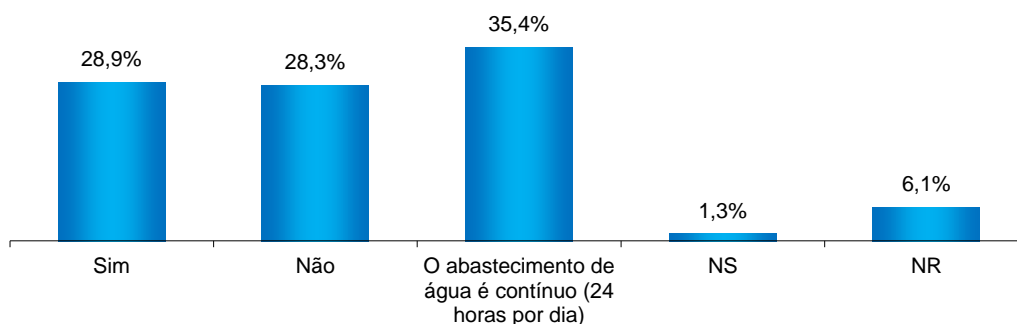
(V07): Faltou água nos últimos 30 dias por problemas na rede de distribuição?

ABASTECIMENTO 24 HORAS POR DIA



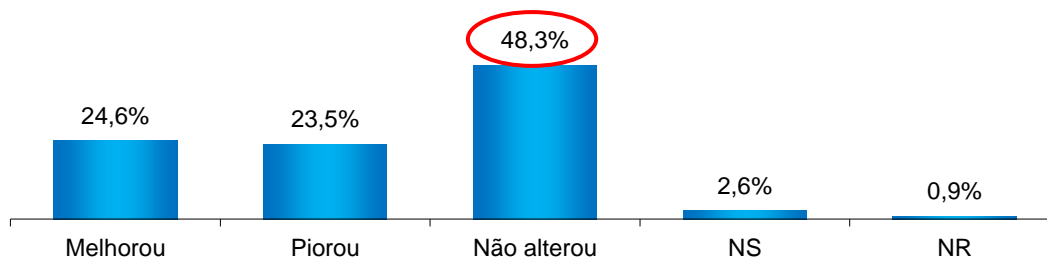
(V08): O abastecimento de água é contínuo (24 horas por dia)?

ABASTECIMENTO COM DIA E HORA CERTA



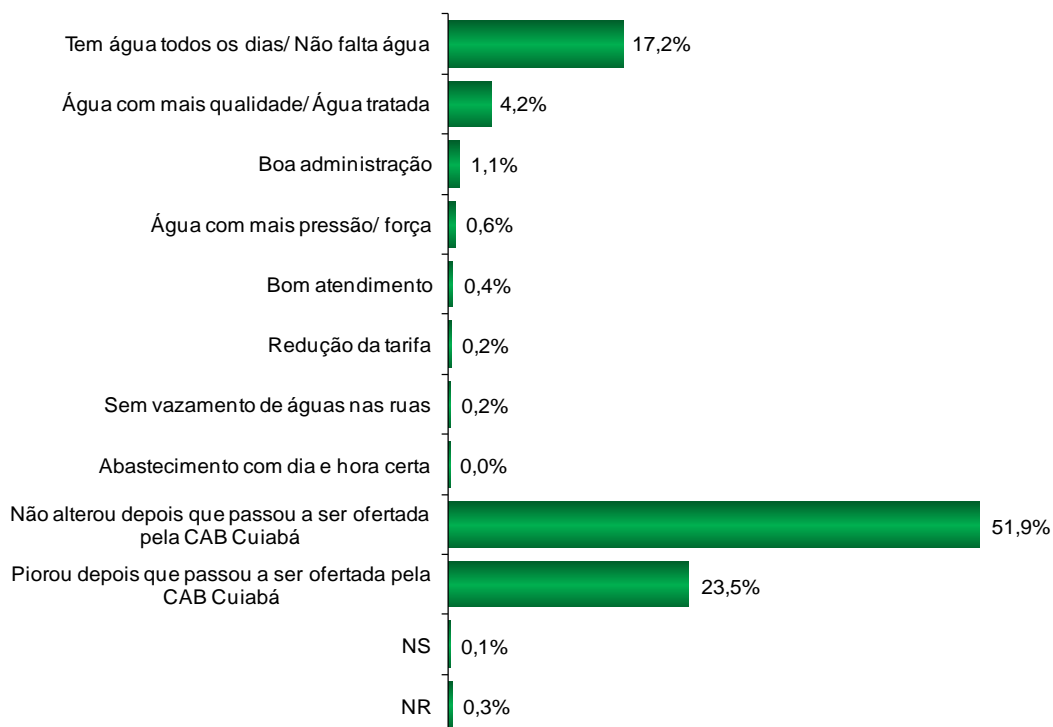
(V09): Em sua residência (ou em seu condomínio)... O abastecimento é regular (tem dia e hora certa para o abastecimento)?

PERCEPÇÃO DE MELHORIA NO ABASTECIMENTO COM A CAB CUIABÁ



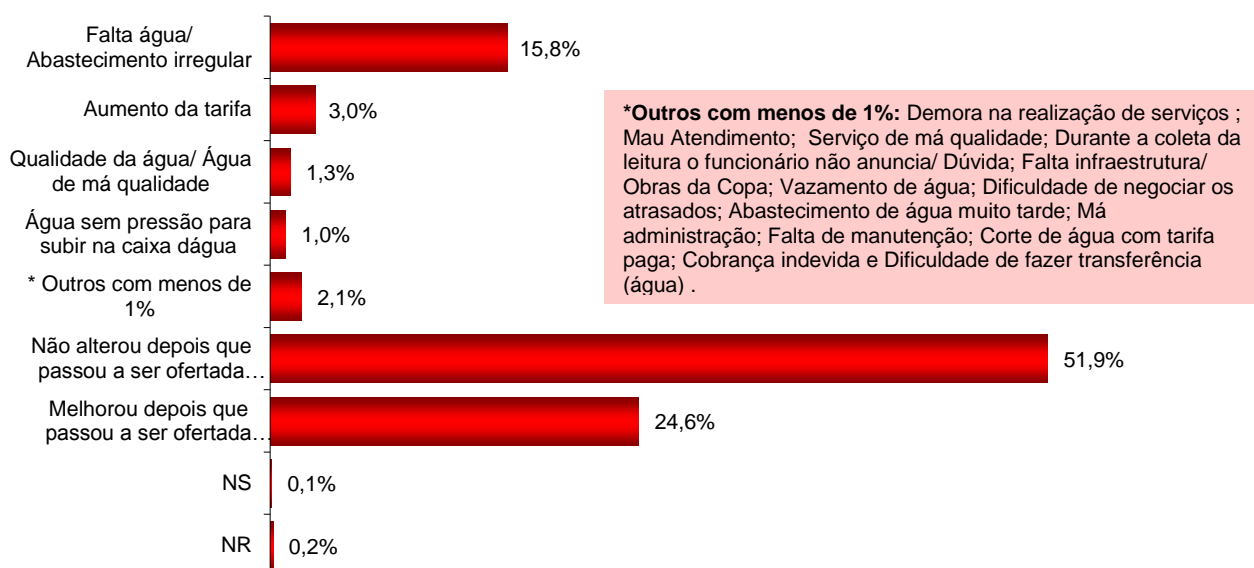
(V16): De um modo geral, o(a) senhor(a) considera que o abastecimento de água em sua casa melhorou, piorou ou não alterou depois que o serviço passou a ser ofertado pela CAB Cuiabá?

PORQUE CONSIDERA QUE MELHOROU

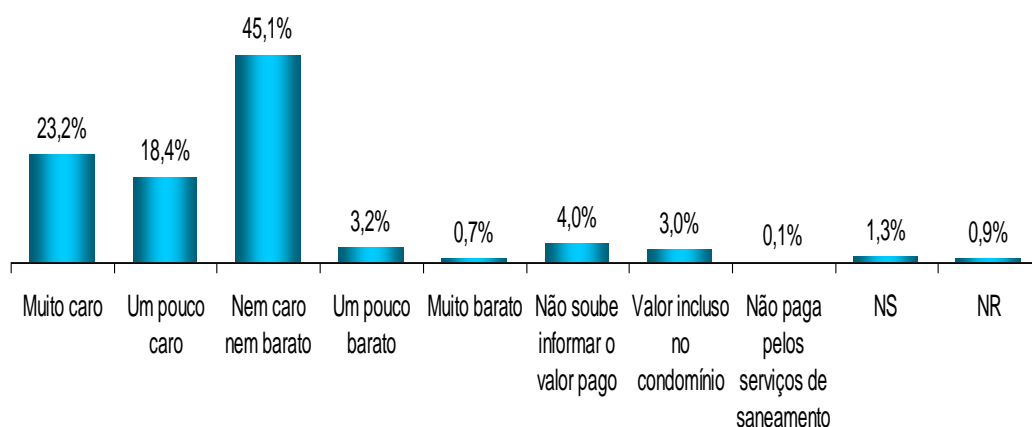


(V17): Porque o(a)senhor(a) considera que melhorou?

PORQUE CONSIDERA QUE PIOROU

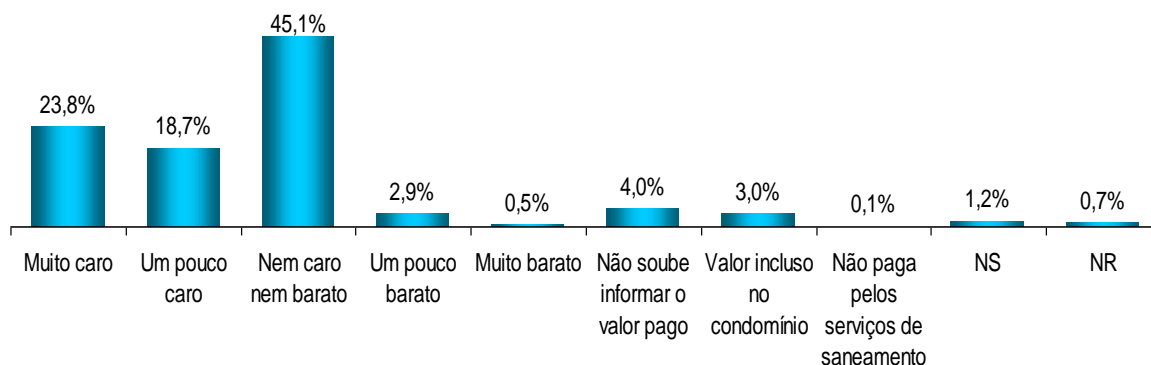


VALOR COBRADO (Considerando a qualidade da água)



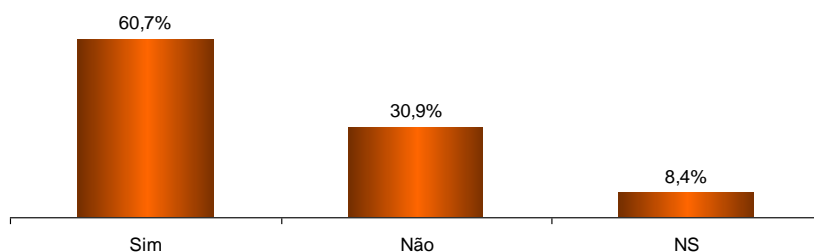
(V25): Considerando a qualidade da água recebida em sua casa, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço de abastecimento: é caro ou barato? Muito ou pouco?

VALOR COBRADO (Considerando a frequência do abastecimento de água)



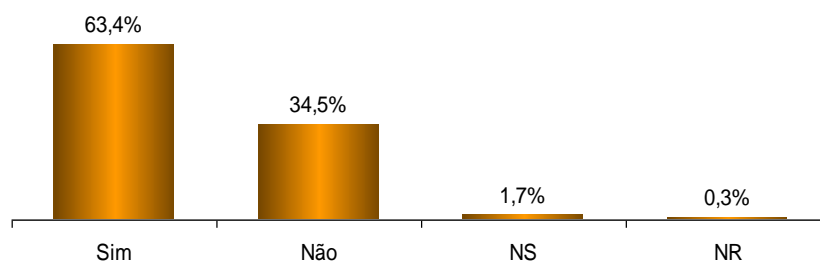
(V26): Considerando a frequência do fornecimento de água recebida em sua casa no dia a dia, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço de abastecimento é: caro ou barato? Muito ou pouco?

PERCEPÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE REDE COLETORA DE ESGOTO



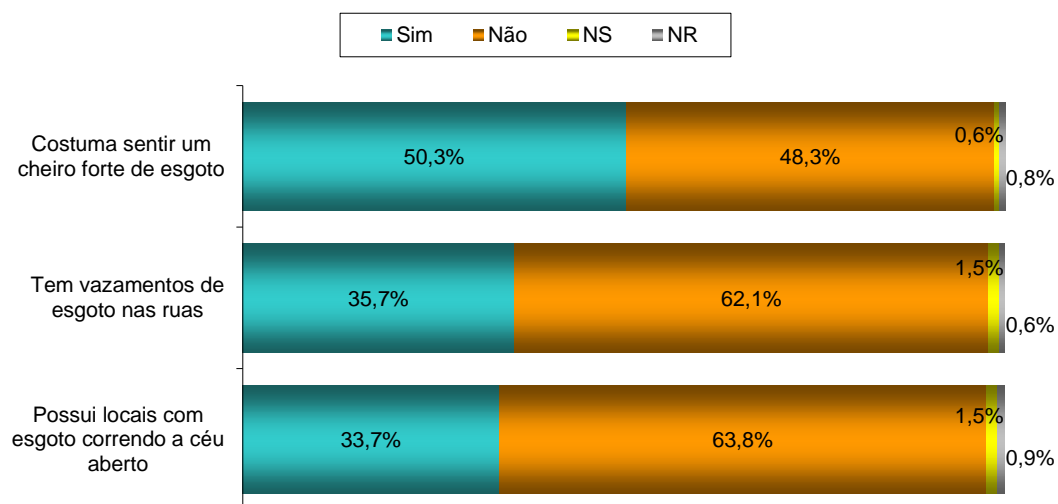
(V33): A coleta de esgoto é feita pela rede coletora?

PRESENÇA DE BUEIROS



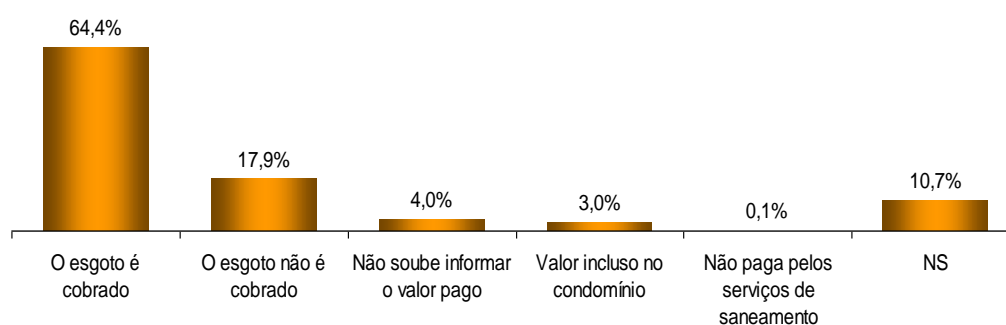
(V51): Bueiros para escoamento das águas de chuvas?

ATRIBUTOS DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



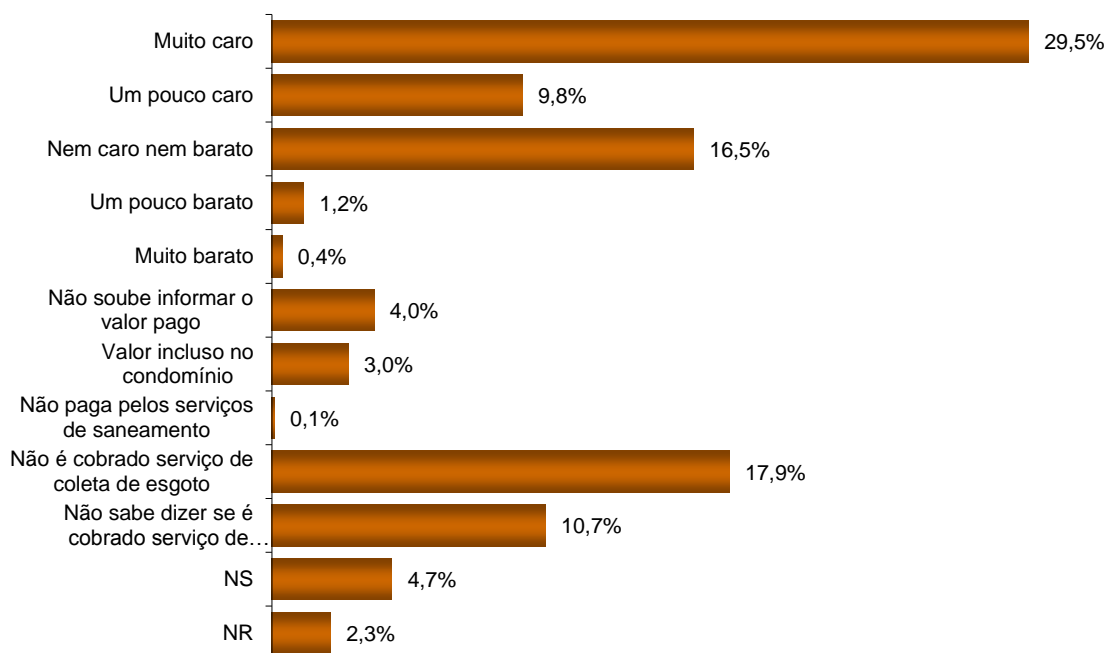
(V29 a V31): Geralmente em seu bairro o (a) senhor(a)....

COBRANÇA DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO



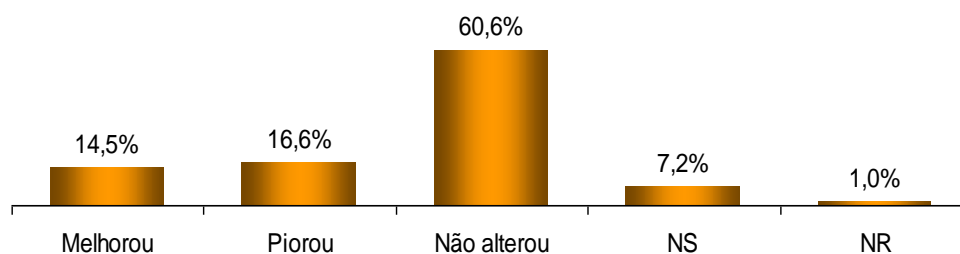
(V27): Na sua conta de água o(a) senhor(a) saberia me dizer se é cobrado também um valor para o serviço de coleta de esgoto?

VALOR COBRADO (Considerando a qualidade dos serviços)



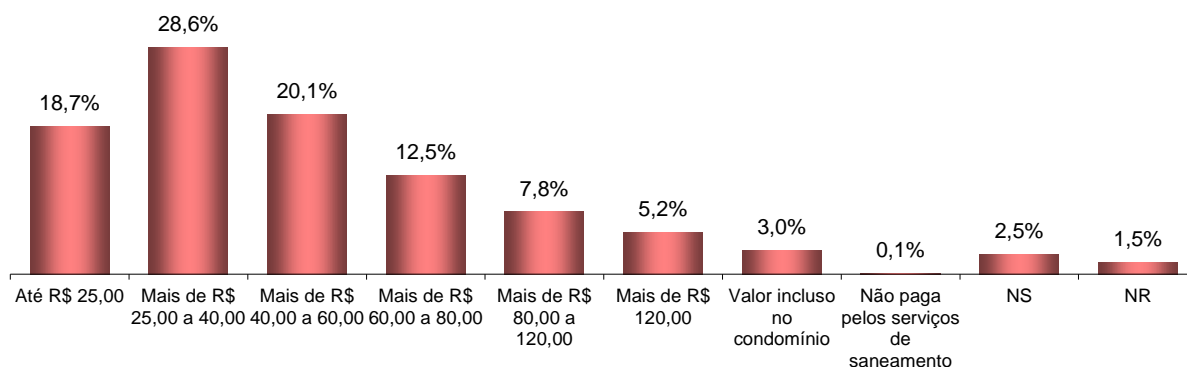
(V28): Considerando a qualidade do serviço de coleta de esgoto recebido em sua casa, o(a) senhor(a) considera que o preço pago pelo serviço é: caro ou barato? Muito ou pouco?

PERCEPÇÃO DE MELHORIA NO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO COM A CAB CUIABA



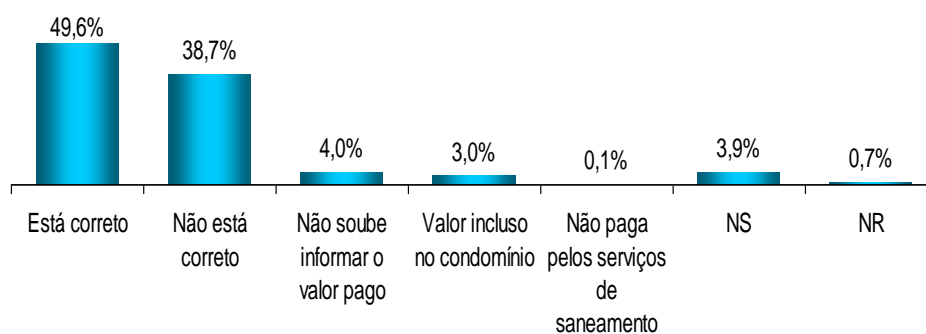
(V35): De um modo geral, o(a) senhor(a) considera que o esgotamento sanitário (coleta e tratamento do esgoto) na capital de Mato Grosso melhorou, piorou ou não alterou depois que o serviço passou a ser ofertado pela CAB Cuiabá?

VALOR PAGO DA CONTA DE ÁGUA



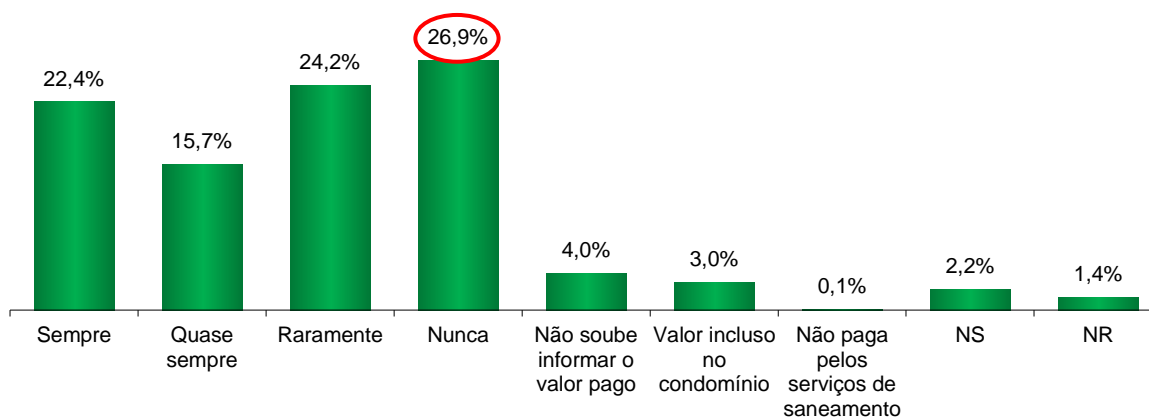
(V20): Em geral, qual é o valor de sua conta de água?

CORREÇÃO NO VALOR DA CONTA



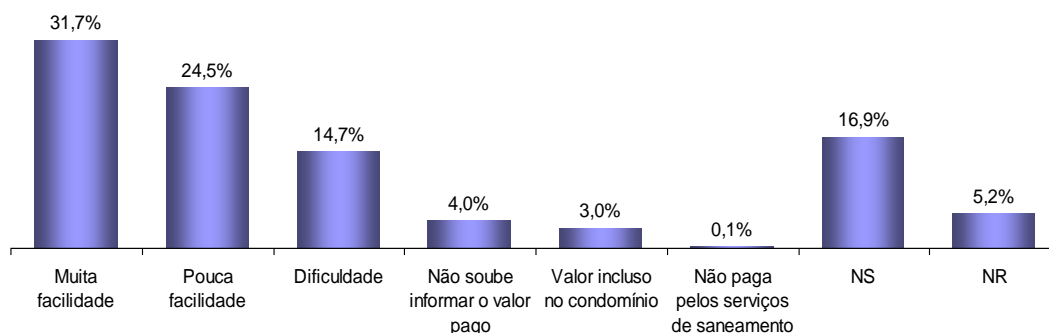
(V21): O(a) senhor(a) acha que o valor cobrado na sua conta de água está correto ou acha que o valor não está correto considerando o consumo de água em sua casa?

HÁBITO DE LER AS INFORMAÇÕES NA CONTA



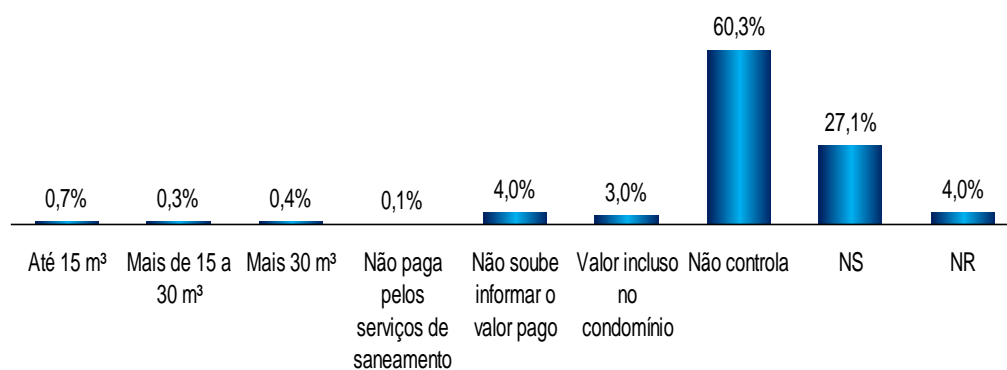
(V22): O(A) senhor(a) tem o hábito de ler as informações contidas na sua conta de água: sempre, quase sempre, raramente ou nunca?

ENTENDIMENTO DAS INFORMAÇÕES NA CONTA



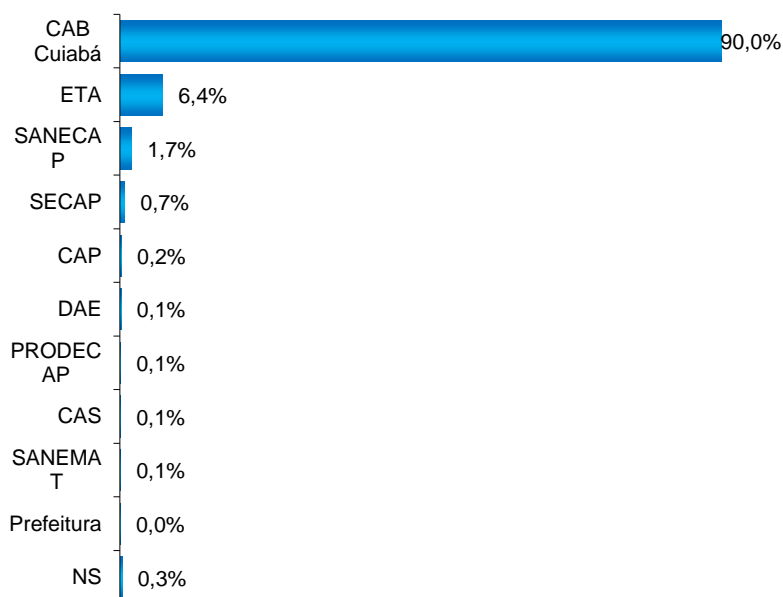
(V23): Quanto à sua conta de água, o(a) senhor(a) tem muita facilidade, pouca facilidade ou tem dificuldade para entender as informações disponíveis na conta?

CONSUMO MENSAL DE ÁGUA



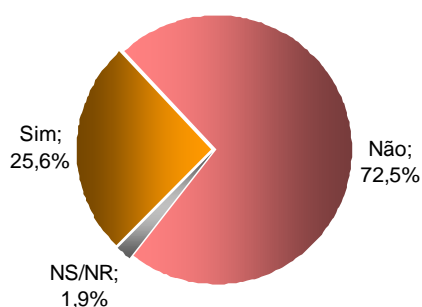
(V24): Em média, quantos metros cúbicos são consumidos mensalmente?

EMPRESA RESPONSÁVEL PELO ABASTECIMENTO DE ÁGUA



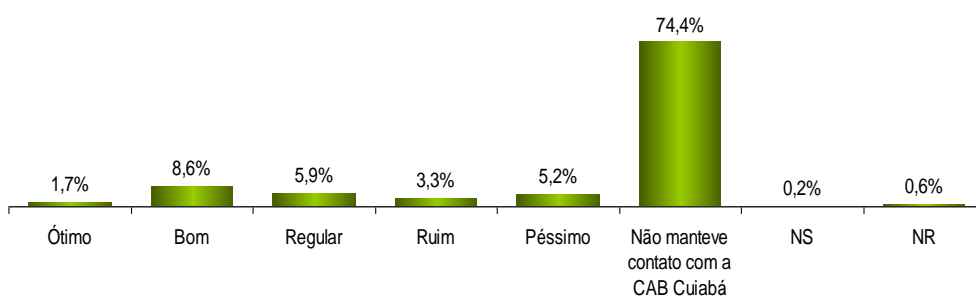
(V15): O(A) senhor(a) saberia me dizer qual o nome da empresa responsável pelo abastecimento de água em sua residência?

GRAU DE CONTATO COM CAB CUIABÁ



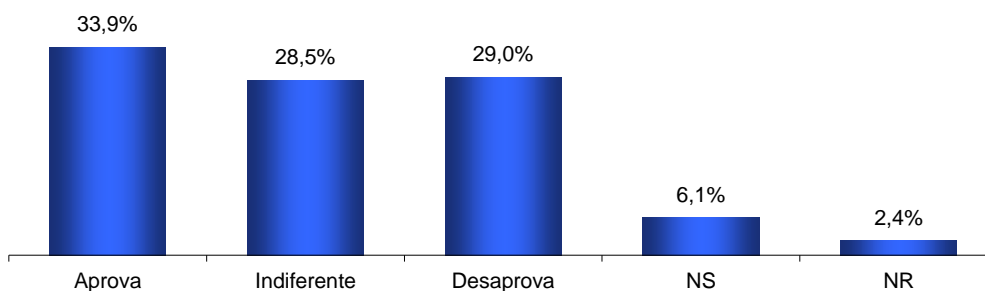
(V37): O(a) senhor(a) já manteve algum contato com a CAB Cuiabá para algum serviço ou providência?

QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA CAB CUIABÁ



(V39): De um modo geral, como o senhor avalia a CAB Cuiabá no atendimento de sua solicitação? Foi ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo?

POSIONAMENTO SOBRE A ATUAÇÃO DA CAB CUIABÁ



(V36): Gostaria de saber se o(a) senhor(a) aprova ou desaprova a atuação da CAB Cuiabá nos serviços de saneamento de Cuiabá?