



NOTA TÉCNICA DTO/ARIS-MG Nº 001/2025

Avaliação das divergências na composição e apuração dos Indicadores de Desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024 e estabelecimento de entendimento consolidado sobre a correta aplicação e aferição desses indicadores.

Junho de 2025



PRESIDENTE

Lucas Ladeira Cardoso
Prefeito Municipal de Cajuri

DIRETORIA COLEGIADA

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso
Diretor Geral - DGE

Murilo Pizato Marques
Diretor Administrativo Financeiro - DAF

Bruno Augusto de Rezende
Diretor Técnico Operacional - DTO

EQUIPE TÉCNICA

Marcos Magalhães
Procurador

Danielle Augusta Alvarenga dos Santos
Ouvidora

Alex Rodrigues Alves
Coordenador de Regulação Econômica

Rodrigo Pena do Carmo
Coordenador Administrativo Operacional

Rodrigo de Vasconcellos Viana Medeiros
Analista de Regulação Econômica

Tatiane Batista Damasceno
Coordenadora de Fiscalização

Eliziane do Amaral
Analista de Regulação Econômica

Anderson da Silva Galdino
Analista de Fiscalização

Laís de Sousa Abreu Soares
Analista de Regulação Econômica

Thainá Venturini Nunes
Analista de Fiscalização

Samara Pinto Ribeiro
Assistente Administrativo II

Matheus de Brito Correa
Analista de Fiscalização

Valdnéia Janice Pereira
Assistente Administrativo I

José Carlos de Araújo Pires
Analista de Fiscalização

Israel Vasconcelos de Souza
Assistente Administrativo I

Emílio Andrade Moura Pereira
Analista de Fiscalização

ARIS-MG

Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais
Rua José dos Santos, 275, Viçosa-MG - CEP: 36570 -135
Tel.: (31) 3891-5636
www.aris.mg.gov.br

1	INTRODUÇÃO	4
2	TERMINOLOGIAS	4
3	CONTEXTUALIZAÇÃO	5
4	DO OBJETIVO	9
5	DOS FUNDAMENTOS LEGAIS	9
6	DA ANÁLISE DAS DIVERGÊNCIAS	10
6.1	Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS)	11
6.1.1	Avaliação do ISUS pelo VI	12
6.1.2	Avaliação do ISUS pelo SAAE-GV	13
6.1.3	Avaliação do ISUS pela ARIS-MG	13
6.2	Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA)	14
6.2.1	Avaliação do ISUA pelo VI	15
6.2.2	Avaliação do ISUA pelo SAAE-GV	15
6.2.3	Avaliação do ISUA pela ARIS-MG	16
6.3	Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX)	16
6.3.1	Avaliação do IPEX pelo VI	17
6.3.2	Avaliação do IPEX pelo SAAE-GV	18
6.3.3	Avaliação do IPEX pela ARIS-MG	18
6.4	Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP)	19
6.4.1	Avaliação do IARP pelo VI	20
6.4.2	Avaliação do IARP pelo SAAE-GV	20
6.4.3	Avaliação do IARP pela ARIS-MG	21
6.5	Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE)	21
6.5.1	Avaliação do IFRE pelo VI	22
6.5.2	Avaliação do IFRE pelo SAAE-GV	22
6.5.3	Avaliação do IFRE pela ARIS-MG	23
7	DAS CONCLUSÕES	24
8	REFERÊNCIAS	27

1 INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais (ARIS-MG), no exercício de suas competências legais e regulatórias, e ciente das divergências apresentadas nos Relatórios de Aferição de Desempenho apresentados pelo Verificador Independente, Consórcio Houer Consultoria e Concessões Ltda, e o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares (SAAE-GV), referentes ao período de Outubro/2024 a Março/2025, vem, por meio desta Nota Técnica, estabelecer sua posição e diretrizes para a correta aplicação das cláusulas contratuais e aprimoramento da gestão da concessão.

A ARIS-MG reconhece a complexidade inerente à operação de serviços de saneamento básico e à mensuração de seu desempenho. Contudo, é imperativo que a avaliação seja pautada pela objetividade, transparência e, acima de tudo, pela estrita observância aos termos e condições estabelecidos no Contrato de Concessão nº 001/2024 e seus anexos.

2 TERMINOLOGIAS

Para fins de padronização, esta Nota Técnica adotará a seguinte nomenclatura para atores envolvidos no Contrato de Concessão e documentos gerados no processo de apuração dos indicadores de desempenho:

- **ARIS-MG** - Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais, entidade reguladora responsável pela regulação dos serviços vinculados ao Contrato de Concessão nº 001/2024;
- **Contrato de Concessão** - Contrato de Concessão nº 001/2024, firmado entre o SAAE-GV e a Concessionária, com interveniência da Prefeitura Municipal de Governador Valadares e a ARIS-MG;
- **Anexo 3 do Contrato de Concessão** - Anexo 3 “Caderno de Indicadores” do Contrato de Concessão;
- **Concessionária** - Águas de Governador Valadares SPE SA, prestadora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na área definida pelo Contrato de Concessão nº 001/2024;

- **SAAE-GV** - Poder Concedente, representado pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares;
- **VI** - Verificador Independente do Contrato de Concessão, representado pela empresa Consórcio Houer Consultoria e Concessões Ltda;
- **Relatório Semestral de Desempenho** - Relatório apresentado pela Concessionária com a descrição das informações necessárias para a apuração dos indicadores semestrais de desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, nos termos do Anexo 3 - Caderno de Indicadores;
- **Relatório Semestral de Apuração de Indicadores** - Relatório elaborado pelo VI com a apuração dos indicadores de desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, nos termos do Anexo 3 - Caderno de Indicadores, referente ao período compreendido entre outubro de 2024 e março de 2025;
- **Relatório com o Parecer do SAAE-GV** - Relatório com as considerações do SAAE-GV acerca da nota atribuída pelo VI no Relatório Semestral de Apuração de Indicadores.

3 CONTEXTUALIZAÇÃO

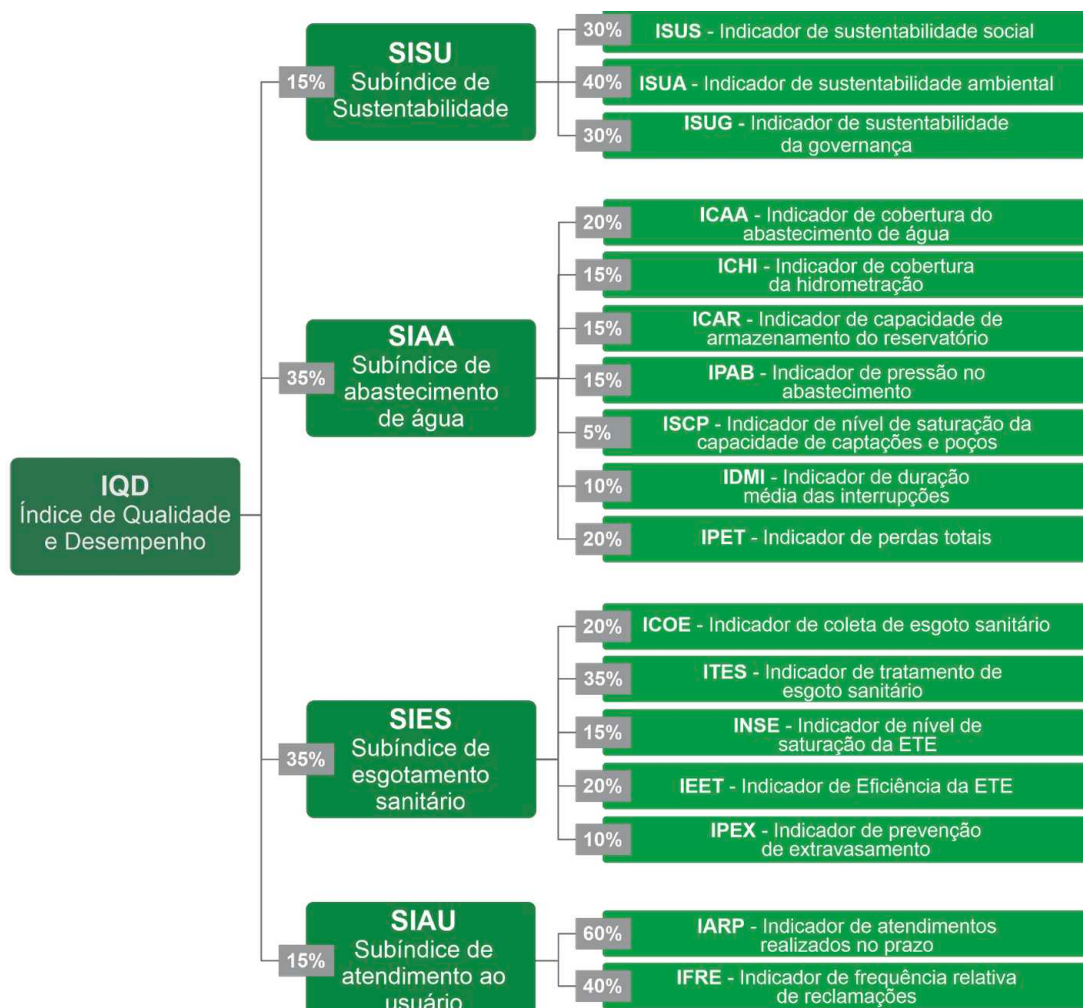
O Contrato de Concessão nº 001/2024, cujo objeto é a prestação dos serviços de implantação, operação e gestão do sistema de adução, tratamento e distribuição de água e esgoto em toda a área urbana, sede, distritos e aglomerados, do Município de Governador Valadares/MG, com exclusividade, sob regime de Concessão Comum, foi firmado em 15 de março de 2024, em decorrência do encerramento da Concorrência Pública nº 005/2023, realizada pelo município de Governador Valadares ⁽¹⁾.

De acordo com Anexo 3 do Contrato de Concessão, página 5 ⁽²⁾:

O desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurado por meio do Fator de Desempenho (FD), que será calculado semestralmente e incidirá sobre a outorga variável. Nos primeiros 6 meses da operação, não haverá incidência do FD sobre a outorga variável, haja vista haver parâmetros de comparação anteriores para a concessionária.

O Sistema de Mensuração de Desempenho do Contrato de Concessão é apresentado na Figura 1 ⁽²⁾.

Figura 1 - Sistema de Mensuração de Desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024 ⁽²⁾



O Anexo 3 do Contrato de Concessão (página 7) define ainda, que ⁽²⁾:

A apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, por meio de INDICADORES DE DESEMPENHO, se iniciará no 7º (sétimo) mês após a DATA DE EFICÁCIA DO CONTRATO e serão apurados semestralmente, em bases mensais, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Considerando a data de eficácia do Contrato de Concessão, 01 de abril de 2024, a apuração dos indicadores foi iniciada pelo VI no mês de outubro de 2024, sendo que o primeiro relatório semestral foi emitido em abril de 2025, referente ao período entre outubro de 2024 e março de 2025.

De acordo com o Anexo 3 do Contrato de Concessão (página 8) ⁽²⁾:

em até 5 (cinco) dias após o encerramento do semestre, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER

CONCEDENTE o Relatório de Desempenho Semestral, contendo o detalhamento da medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

Em 02 de abril de 2025, por meio da Carta AGV-CAR-JUR-2025.00052 ⁽³⁾, a Concessionária solicitou a prorrogação do prazo de envio do Relatório Semestral de Desempenho, ficando acordada a entrega na data de 14 de abril de 2025, conforme respostas apresentadas, respectivamente, pelo SAAE-GV, VI⁽⁴⁾ e ARIS-MG, por e-mail.

Conforme acordado previamente, no dia 14 de abril de 2025, a Águas de Valadares encaminhou o Relatório Semestral de Desempenho ao VI, com cópia para o SAAE-GV e ARIS-MG, por meio da Carta AGV-CAR-GES-2025.00023 ⁽⁵⁾.

Seguindo as diretrizes elencadas no Anexo 3 do Contrato de Concessão (páginas 8 e 9) ⁽²⁾:

O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá até 10 (dez) dias do recebimento do Relatório de Desempenho Semestral para enviar notificações à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE com o IQD e FD apurados, bem como apontando conflitos de informações, incoerências, ausência de detalhamento ou qualquer outra situação que possa prejudicar a elaboração do IQD e/ou FD.

Em 24 de abril de 2025, o VI solicitou a prorrogação do prazo para análise do Relatório Semestral de Desempenho enviado pela Concessionária, justificando o pedido em decorrência da “complexidade das informações apresentadas e a necessidade de maior aprofundamento em alguns dados disponibilizados pela Concessionária” ⁽⁶⁾. A solicitação foi acatada pela Concessionária ⁽⁷⁾ e SAAE-GV.

Em 02 de maio de 2025, seguindo o acordado, o VI encaminhou o Relatório Semestral de Apuração de Indicadores, cujo IQD foi calculado em 91,25% e o FD definido em $\geq 0,90$, resultando em outorga variável de 7,5% ⁽⁸⁾ ⁽⁹⁾.

Em alinhamento com o Anexo 3 do Contrato de Concessão (página 9) ⁽²⁾:

A CONCESSIONÁRIA e o PODER CONCEDENTE poderão discordar dos resultados apurados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo se manifestar por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias da disponibilização da Nota, apresentando suas razões ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

No dia 09 de maio de 2025, a Concessionária encaminhou ao VI a Carta AGV-CAR-GES-2025.00030, com suas considerações e solicitações acerca do Relatório Semestral de Apuração de Indicadores ⁽¹⁰⁾.

No mesmo dia, por meio do Ofício SAAE/SAL/176/2025, o SAAE-GV solicitou a dilação do prazo em 10 (dez) dias para apresentar suas considerações sobre o Relatório Semestral de Apuração de Indicadores ⁽¹¹⁾.

Respondendo ao Ofício SAAE/SAL/176/2025, no dia 13 de maio de 2025, a Concessionária, por meio da Carta AGV-CAR-GES-2025/00031, informou que *“não se opõe a apresentação da manifestação do SAAE fora do prazo. No entanto, (...) defende que tais contribuições a serem feitas pelo SAAE fora do prazo procedimental definido no Contrato, poderão ser formalizadas tão somente para fins de registro e averbação dos pontos, não podendo acarretarem qualquer mudança na conclusão do Relatório emitido pelo Verificado Independente”* ⁽¹²⁾.

Em 16 de maio de 2025, o VI, por meio da Correspondência VI-TDO-REL-IND-009/2025, respondeu à Carta AGV-CAR-GES-2025.00030, comunicando à Concessionária a manutenção do IQD e FD (91,25% e $\geq 0,90$, respectivamente) ⁽¹³⁾.

O Relatório com o Parecer do SAAE-GV sobre o Relatório Semestral de Apuração de Indicadores foi encaminhado no dia 19 de maio de 2025 ⁽¹⁴⁾. No documento, o SAAE-GV discordou do cálculo de 05 indicadores, apresentando o cálculo do IQD em 62,95% e FD entre 0,7 e 0,6, resultando em outorga variável de 9,00% ⁽¹⁵⁾.

Por fim, em 05 de junho de 2025, o VI encaminhou a correspondência VI-013/NT-IND-TODOS, que tratou do encerramento do Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho, referente ao período de outubro de 2024 a março de 2025. O documento manteve os cálculos originalmente apresentados (IQD calculado em 91,25% e FD $\geq 0,90$, resultando em outorga variável de 7,5%) ⁽¹⁶⁾. Não foi identificada resposta do VI às considerações apresentadas pelo SAAE-GV acerca dos indicadores.

4 DO OBJETIVO

A presente Nota Técnica tem por objeto avaliar as divergências na apuração dos indicadores de desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, em estrito alinhamento com as cláusulas contratuais, e apresentar o entendimento consolidado da ARIS-MG sobre a correta aplicação e aferição desses indicadores, visando garantir a uniformidade na interpretação e o fiel cumprimento das disposições contratuais pertinentes à gestão da concessão.

5 DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

De acordo com a Cláusula 25.4 do Contrato de Concessão (páginas 59 e 60), que trata de uma das atribuições da Agência Reguladora ⁽¹⁾:

25.4. Os INDICADORES DE DESEMPENHO, constantes do Anexo 03 do Contrato - CADERNO DE INDICADORES, serão utilizados para aferir o desempenho da CONCESSIONÁRIA, permitindo à AGÊNCIA REGULADORA monitorar a qualidade do SERVIÇO e aplicar, quando cabível, as multas contratuais e deduções incidentes nos valores tarifários, na forma do presente CONTRATO.

Considerando que as atribuições da ARIS-MG incluem a aferição do desempenho da concessionária por meio dos indicadores de desempenho e observando ter ocorrido divergência na percepção do VI e SAAE-GV, a ARIS-MG deve se manifestar, de modo a garantir que a interpretação e a aplicação dos critérios de cálculo dos indicadores de desempenho (IQD e FD) sejam uniformes e em estrita conformidade com o Contrato de Concessão nº 001/2024, assegurando a precisão da aferição do desempenho da concessionária e a justa aplicação das disposições contratuais, inclusive no que tange a multas e deduções tarifárias.

Esta complementação reforça o papel da ARIS-MG em:

- Unificar o entendimento, resolvendo a divergência entre o Verificador Independente e o Poder Concedente;
- Garantir a conformidade contratual, assegurando que os cálculos e a aplicação dos indicadores sigam rigorosamente o estabelecido no Anexo 03 e na Cláusula 25 do Contrato de Concessão;

- Promover a precisão, fundamentando as decisões regulatórias em dados confiáveis e corretamente aferidos;
- Assegurar a justiça, tanto para a concessionária, quanto para os usuários.

Para isso, é fundamental resgatar e reafirmar a hierarquia normativa estabelecida pelo Contrato de Concessão (página 12) ⁽¹⁾:

2.1. No caso de divergência entre o CONTRATO e os ANEXOS, prevalecerá o disposto no CONTRATO.

2.2. No caso de divergência entre os ANEXOS, prevalecerão aqueles emitidos pelo PODER CONCEDENTE.

2.3. No caso de divergência entre os ANEXOS emitidos pelo PODER CONCEDENTE, prevalecerá aquele de data mais recente.

O Manual de Aferição de Indicadores ⁽¹⁷⁾, embora seja um documento de orientação para os procedimentos de verificação, não possui o condão de alterar ou contradizer as disposições expressas no Contrato de Concessão e seus anexos. Sua função é detalhar a aplicação das regras contratuais, e não criar novas regras ou flexibilizar as existentes sem a devida formalização contratual.

Diante disso, qualquer interpretação ou metodologia de aferição que se afaste da literalidade ou do espírito do Contrato de Concessão e de seus anexos será considerada não conforme pela ARIS-MG.

6 DA ANÁLISE DAS DIVERGÊNCIAS

Inicialmente, é relevante pontuar que a prorrogação o prazo de envio das considerações sobre o Relatório Semestral de Apuração de Indicadores pelo SAAE-GV, pelo período de 10 dias, sob a perspectiva da ARIS-MG, não gerou prejuízos ao processo de aferição dos indicadores.

É importante considerar que não somente o SAAE-GV solicitou prorrogação de prazos durante o processo de apuração dos indicadores do semestre, como também a Concessionária solicitou extensão do prazo para entrega do Relatório Semestral de Desempenho em 02 de abril de 2025, e o VI solicitou dilação do prazo de análise dos dados em 24 de abril de 2025.

Comparando os documentos apresentados pelo VI⁽⁹⁾ e o SAAE-GV ⁽¹⁵⁾, observou-se haver consenso no entendimento e cálculo de 12 dos indicadores:

- Indicador de Governança e Sustentabilidade (ISUG);
- Indicador de Cobertura do Abastecimento de Água (ICAA);
- Indicador de Cobertura da Hidrometração (ICHI);
- Indicador de Capacidade de Armazenamento do Reservatório (ICAR);
- Indicador de Pressão no Abastecimento (IPAB);
- Indicador de Nível de Saturação da Capacidade de Captações de Poços (ISCP);
- Indicador de Duração Média das Interrupções (IDMI);
- Indicador de Perdas Totais (IPET);
- Indicador de Coleta de Esgoto Sanitário (ICOE);
- Indicador de Tratamento de Esgoto Sanitário (ITES);
- Indicador de Nível de Saturação da ETE (INSE);
- Indicador de Eficiência da ETE (IEET).

Entretanto, para 05 indicadores, houve divergência no entendimento e cálculo:

- Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS);
- Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA);
- Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX);
- Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP);
- Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE).

A análise da ARIS-MG, nesta Nota Técnica, se concentrará nos indicadores em que ocorreram divergências, no entanto, nada impede que novos entendimentos sejam consolidados a partir de divergências surgidas na avaliação de outros indicadores em outras aferições.

6.1 Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS)

O ISUS, de acordo com o Anexo 3 do Contrato de Concessão, avalia o atendimento aos dispositivos e previsões legais quanto aos subsídios tarifários e não

tarifários para os usuários que não tenham capacidade de pagamento suficiente para cobrir o custo integral dos serviços, devendo a concessionária informar e disponibilizar aos munícipes o acesso aos benefícios de tarifa social dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ⁽²⁾.

Para isso, a concessionária deve ⁽²⁾:

- Disponibilizar todas as informações necessárias em sítio eletrônico público;
- Disponibilizar uma central telefônica de atendimento aos munícipes, com as informações necessárias;
- Disponibilizar cartazes e/ou painéis informativos sobre os benefícios; e
- Possuir funcionários capacitados para informar e apoiar os munícipes no acesso aos benefícios.

O Anexo 3 do Contrato de Concessão (página 14) define que “*se todas as informações forem devidamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA no semestre de análise, o indicador será atendido*” ⁽²⁾.

Ainda no Anexo 3, foi definido que a avaliação deve consolidar o resultado apurado em uma pontuação que poderá variar de 0 (zero) a 1 (um), conforme apresentado na Figura 2.

Figura 2 - Critérios de pontuação do ISUS ⁽²⁾

CRITÉRIO	NOTA
Atende	1,00
Não Atende	0,00

6.1.1 Avaliação do ISUS pelo VI

De acordo com o Relatório emitido pelo VI⁽⁹⁾, ao longo do semestre de referência, a Concessionária não apresentou integralmente os documentos comprobatórios exigidos para o atendimento às determinações previstas no indicador, destacando-se a ausência, nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2024, de evidências relativas à disponibilização, na central telefônica de

atendimento aos munícipes, das informações necessárias para o acesso aos benefícios da tarifa social.

Os registros de chamadas telefônicas e diálogos via *WhatsApp* contendo informações exigidas para acesso à tarifa social correspondentes aos meses anteriores foram encaminhados pela Concessionária somente no mês de fevereiro de 2025. Além disso, a evidência referente ao sítio eletrônico público não foi disponibilizada com a devida data de registro do conteúdo⁽⁹⁾.

Apesar disso, o VI considerou que a Concessionária cumpriu com as determinações do ISUS, pois apresentou as comprovações exigidas, ainda que de forma retroativa⁽⁹⁾.

Portanto, foi atribuída nota máxima - 1,00 ao ISUS⁽⁹⁾.

6.1.2 Avaliação do ISUS pelo SAAE-GV

De acordo com o SAAE-GV⁽¹⁵⁾, para que o ISUS tenha nota máxima atribuída, todos os critérios devem ser integralmente atendidos em todas as aferições, o que não ocorreu, em razão dos seguintes aspectos:

- Embora as informações referentes ao acesso aos benefícios tenha sido disponibilizada no site, não havia, em nenhum mês do semestre, a descrição do processo e da lista de documentos necessários para acessar o benefício;
- Em dezembro de 2024, não foram disponibilizadas informações relacionadas ao ISUS por meio da central telefônica, o que configura não atendimento aos critérios do indicador.

Portanto, foi atribuída nota mínima - 0,00 ao ISUS⁽¹⁵⁾.

6.1.3 Avaliação do ISUS pela ARIS-MG

A literalidade tanto do Manual de Aferição de Indicadores⁽¹⁷⁾ (página 11) quanto do Anexo 3 do Contrato de Concessão⁽²⁾ (página 14) é clara:

Se alguma das determinações não forem devidamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA, no semestre de análise, o indicador não será atendido.

Portanto, o cálculo do indicador deve refletir a conformidade integral e contínua com todas as determinações contratuais ao longo do semestre.

A constatação de não conformidade em qualquer mês do semestre, ou a ausência de informações completas conforme o parâmetro de atendimento, implica na não atribuição da nota máxima para o período.

Desse modo,

- Tendo em vista que o indicador não foi atendido no mês de dezembro de 2024, conforme Relatório Mensal de Indicadores emitido pelo VI, bem como descrito no Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho emitido pelo SAAE-GV;
- Observando, ainda, que a descrição do processo e da lista de documentos necessários para acessar o benefício da tarifa social não foram disponibilizadas no site;

Deve ser atribuída Nota 0,00 ao ISUS.

6.2 Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA)

O ISUA, conforme o Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽²⁾, objetiva avaliar os resultados da concessão em relação a gestão ambiental, com o objetivo de garantir a preservação das condições ambientais envolvidas pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Para isso, a Concessionária deve apresentar as licenças ambientais e outorgas de uso dos recursos hídricos necessárias à operação e expansão dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, devidamente validadas em conformidade com a legislação vigente ⁽²⁾.

De acordo com o Anexo 3 (página 15) ⁽²⁾:

Se todas as licenças e outorgas estiverem vigentes e com as respectivas condicionantes devidamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA, no semestre de análise, o indicador será atendido. Se alguma das licenças ou outorgas ou as respectivas condicionantes não forem devidamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA, no semestre de análise, o indicador não será atendido.

A pontuação, conforme Anexo 3, varia entre 0 (zero) e 1 (um) e deve ser atribuída conforme apresentado na Figura 3.

Figura 3 - Critérios de pontuação do ISUA ⁽²⁾

CRITÉRIO	NOTA
Atende	1,00
Não Atende	0,00

6.2.1 Avaliação do ISUA pelo VI

O Relatório emitido pelo VI⁽⁹⁾ considerou atendidos os critérios para atribuição da nota máxima ao ISUA, ainda que com ressalvas quanto à forma de comprovação.

A respeito da regularização fundiária dos ativos preexistentes transferidos à gestão da Concessionária, o VI pontuou ser de competência exclusiva do SAAE-GV, conforme destacado no Anexo 1 - Caderno de Encargos, nos Esclarecimentos da Concorrência Pública nº 05/2023 e na jurisprudência pacífica e prática em licitações públicas (embora a jurisprudência não tenha sido apresentada)⁽⁹⁾.

Portanto, foi atribuída Nota máxima - 1,00 ao ISUA⁽⁹⁾.

6.2.2 Avaliação do ISUA pelo SAAE-GV

Em sua avaliação, o SAAE-GV ⁽¹⁵⁾ foi ao encontro do posicionamento do VI no que diz respeito à apresentação dos documentos de comprovação de vigência das licenças e outorgas, bem como cumprimento das condicionantes. Contudo, manifestou-se contra a afirmativa de que a regularização fundiária é uma atribuição exclusiva do poder concedente.

De acordo com o SAAE-GV ⁽¹⁵⁾, o Contrato de Concessão prevalece diante do Anexo 1 - Caderno de Encargos, sendo, portanto, que estruturação e organização da documentação necessária para a regularização dos ativos preexistentes uma responsabilidade da Concessionária, cabendo ao poder concedente os custos relacionados a precatórios, indenizações, desapropriações e despesas cartoriais, conforme elencado na Cláusula 11.11 do contrato (página 26) ⁽¹⁾:

11.11. Caberá à CONCESSIONÁRIA a responsabilidade pela estruturação e organização da documentação necessária para a regularização dos ativos preexistentes, que passarão para a gestão da CONCESSIONÁRIA e não possuem documento de titularidade regular, cabendo ao CONCEDENTE os custos relacionados a precatórios, indenizações, desapropriações e despesas cartoriais.

Em razão disso, o SAAE-GV atribuiu Nota mínima - 0,00 ao ISUA ⁽¹⁵⁾.

6.2.3 Avaliação do ISUA pela ARIS-MG

A responsabilidade pela estruturação e organização da documentação para a regularização dos ativos preexistentes é, contratualmente, da Concessionária, conforme o item 11.11 do Contrato principal, que prevalece sobre qualquer interpretação divergente em anexos ou manuais (conforme definido no item 2.1). O VI, ao isentar a Concessionária com base em uma interpretação que não considera a hierarquia contratual, falhou em aplicar a regra mais vinculante. A nota atribuída pelo SAAE é, portanto, a mais consistente com o contrato.

Desse modo, a Concessionária é responsável pela estruturação e organização da documentação para a regularização dos ativos preexistentes. A não execução desta obrigação impacta a avaliação do indicador.

Deve ser atribuída Nota 0,00 ao ISUA.

6.3 Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX)

De acordo com o Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽²⁾, o IPEX avalia os resultados da concessão em relação às obstruções e extravasamentos por operação inadequada da rede coletora, ou na utilização das instalações sanitárias pelos usuários no município.

O cálculo, com resultado percentual, é realizado dividindo o total acumulado de serviços de desobstrução realizados no semestre pelo número total de ligações ativas, sendo que a nota do indicador é definida com base nos critérios estabelecidos pela Figura 4.

Figura 4 - Critérios de pontuação do IPEX ⁽²⁾

CRITÉRIO	NOTA
$IPEX \leq 2,40\%$	1,00
$2,4\% < IPEX < 3,6\%$	0,80
$3,6\% < IPEX < 4,8\%$	0,60
$4,8\% < IPEX < 6,00\%$	0,40
$6,00\% < IPEX < 7,2\%$	0,20
$IPEX > 7,2\%$	0,00

6.3.1 Avaliação do IPEX pelo VI

De acordo com o VI⁽⁹⁾, os valores referentes ao total de serviços de desobstrução realizados foram obtidos a partir de 03 planilhas compartilhadas pela Águas de Valadares via plataforma Google Drive. Com relação ao total de ligações ativas, os valores foram extraídos de uma planilha específica disponibilizada pela Concessionária.

Ao avaliar os dados disponibilizados, o VI⁽⁹⁾ afirmou que há fragilidade metodológica relevante na composição do indicador, principalmente pela forma como as ordens de serviços de desobstrução são contabilizadas, sem distinção quanto à natureza preventiva ou corretiva. Ainda segundo o VI (página 60)⁽⁹⁾:

Foi evidenciado que o sistema da Concessionária não permite hoje identificar, de forma estruturada, se o serviço foi motivado por um extravasamento efetivo, por uma obstrução sem transbordamento ou por ações preventivas rotineiras. Como consequência, serviços de manutenção preventiva, cujo objetivo é justamente evitar falhas operacionais e sanitárias, são tratados da mesma forma que atendimentos relativos a extravasamentos, o que compromete a coerência entre a finalidade declarada do indicador e sua aplicação prática.

Além disso, foi verificado que uma parcela significativa das OSs computadas no IPEX não guarda relação com extravasamentos reais, incluindo atendimentos preventivos, serviços internos aos imóveis, demandas indevidas e situações sem comprovação de falha operacional. A inclusão indiscriminada desses registros pode levar a superestimação dos eventos críticos e à penalização indevida da Concessionária, mesmo em contextos em que há atuação proativa e diligente.

Diante desse contexto, o VI afirmou que há limitação da metodologia atual do IPEX, conforme estabelecida no Manual de Indicadores, reforçando a necessidade de rever o modelo de aferição do indicador de modo a torna-lo mais alinhado às melhores práticas do setor e mais fiel ao seu objetivo de mensurar o desempenho na prevenção dos extravasamentos, devendo o indicador considerar

apenas os serviços relacionados a desobstruções de redes e ramais, e não ações preventivas realizadas pela concessionária⁽⁹⁾.

Por fim, o VI sugeriu que a Concessionária promova ajustes em seus sistemas operacionais, criando campos estruturados que permitam diferenciar claramente as ordens de serviços de manutenção preventiva, desobstrução de redes e desobstrução de ramais, atribuindo nota máxima (1,00) ao IPEX, por considerar que a metodologia de cálculo do indicador deve ser revisada pelas partes⁽⁹⁾.

6.3.2 Avaliação do IPEX pelo SAAE-GV

Segundo a avaliação do SAAE-GV⁽¹⁵⁾, não cabe atribuir nota máxima ao IPEX em razão de possível classificação inadequada dos dados, tendo em vista que cabia à Concessionária adequar a classificação de suas ordens de serviço de acordo com as especificações do contrato.

Desse modo, considerando o total de 6.593 extravasamentos acumulado no semestre e a quantidade de 101.352 ligações ativas, dados disponibilizados pela Concessionária, o IPEX foi calculado pelo SAAE-GV em 6,51%, representando a nota 0,20⁽¹⁵⁾.

6.3.3 Avaliação do IPEX pela ARIS-MG

A metodologia de cálculo do IPEX está claramente definida no Anexo 3 do Contrato de Concessão⁽²⁾, bem como no Manual de Aferição de Indicadores⁽¹⁷⁾.

A existência de uma "fragilidade metodológica", como a não distinção entre serviços preventivos e corretivos, não suspende a aplicação da fórmula contratual vigente. A medição do indicador é possível com os dados existentes e a fórmula estabelecida.

Nesse contexto, a posição do SAAE é mais consistente com as regras contratuais. A fórmula e a tabela de pontuação para o IPEX estão claramente definidas e, embora a metodologia possa ser tecnicamente imperfeita, o contrato não prevê uma nota máxima automática por essa razão.

A atribuição de nota máxima em função de uma suposta "fragilidade metodológica" não encontra amparo nas regras de aferição contratualmente estabelecidas para este cenário. Ademais, a responsabilidade de propor e formalizar uma alteração metodológica recai sobre as partes (SAAE-GV e Concessionária), e não ao VI. Enquanto isso não ocorre, a aplicação da fórmula conforme definida é o caminho contratualmente correto.

O VI, ao atribuir nota 1,00, fez uma interpretação que vai além do que está explicitamente previsto no Contrato de Concessão. O SAAE-GV, ao aplicar a fórmula e a tabela de pontuação conforme o contrato, mesmo com a metodologia imperfeita, adota uma postura mais rigorosa e contratualmente defensável.

Portanto, o cálculo do IPEX deve ser realizado estritamente conforme a fórmula e a tabela de pontuação definidas no Contrato de Concessão e seus anexos, devendo ser atribuída nota 0,20 ao IPEX.

6.4 Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP)

O IARP, conforme descrito no Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽²⁾, avalia os resultados da concessão em relação aos atendimentos realizados dentro dos prazos estabelecidos pela Figura 5.

Figura 5 - Prazos de atendimentos às solicitações estabelecidos pelo Contrato de Concessão ⁽²⁾

INDICADOR	PADRÃO
Prazo máximo para vistoria de unidade usuária localizada na sede	3 dias úteis
Prazo máximo para vistoria de unidade usuária localizada em distritos	5 dias úteis
Prazo máximo para ligação de unidade usuária localizada na sede	7 dias úteis
Prazo máximo para ligação de unidade usuária localizada em distritos	10 dias úteis
Prazo máximo para religação, sem ônus para o usuário, quando constatada a interrupção indevida do fornecimento.	8 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de unidade usuária, quando cessado o motivo da interrupção	48 horas
Prazo máximo de atendimento a pedidos de religação de urgência de unidade usuária, quando cessado o motivo da interrupção	4 horas
Prazo máximo para conclusão do procedimento de apuração de danos ao usuário	60 dias
Prazo máximo para ressarcir usuário por dano causado ao usuário	10 dias

O cálculo percentual é realizado por meio da divisão entre o número de atendimentos realizados no prazo no semestre pelo número total de atendimentos do semestre, sendo que a nota é definida com base na Figura 6.

Figura 6 - Critérios de pontuação do IARP ⁽²⁾

CRITÉRIO	NOTA
IARP $\geq$ 90%	1,00
90% > IARP $\geq$ 85%	0,80
85% > IARP $\geq$ 80%	0,60
80% > IARP $\geq$ 75%	0,40
75% > IARP $\geq$ 70%	0,20
IARP < 70%	0,00

6.4.1 Avaliação do IARP pelo VI

De acordo com o Relatório emitido pelo VI⁽⁹⁾, a partir de novembro de 2024, foram identificadas inconsistências que foram imediatamente comunicadas por e-mail, com solicitação de esclarecimentos. Em fevereiro de 2025, a concessionária disponibilizou uma nova versão da base de dados, porém ainda foram identificadas inconsistências.

Por meio do documento AGV-CAR-GES-2025.00016, a Concessionária apresentou justificativas para os problemas identificados pelo VI, que foram considerados aceitos⁽⁹⁾.

Diante do contexto, foi realizado o cálculo do IARP com base nos dados disponibilizados, resultado em um percentual de 92,21% de atendimentos realizados no prazo, com nota final de 1,00⁽⁹⁾.

6.4.2 Avaliação do IARP pelo SAAE-GV

Na avaliação do IARP, o SAAE-GV ponderou que é de suma importância que haja verificações em campo para validação das informações disponibilizadas pela Concessionária para o cálculo do indicador. Porém, devido ao fato de os dados não serem disponibilizados em tempo real, é impossível realizar qualquer trabalho de verificação ⁽¹⁵⁾.

O acesso, em tempo real, aos dados remotos sobre as ordens de serviços emitidas pela Concessionária foi solicitado, segundo o SAAE-GV, por meio dos Ofícios SAAE/SAL/087/2025 E SAAE/SAL/147/2025, porém ainda não havia sido disponibilizado no momento da emissão do Relatório com o Parecer do SAAE-GV ⁽¹⁵⁾.

Diante desse contexto, o SAAE-GV considerou que os dados disponibilizados eram inconsistentes e, em razão disso, atribuiu nota 0,00 ao IARP ⁽¹⁵⁾.

6.4.3 Avaliação do IARP pela ARIS-MG

Para que ocorra a apuração adequada dos indicadores de desempenho do contrato, é imprescindível que os dados utilizados sejam exatos, confiáveis, consistentes e auditáveis. Isso envolve não somente o IARP, como todos os outros indicadores que compõem o IQD.

Diante desse contexto, tendo em vista que a atualização dos dados inicialmente encaminhados, acompanhada das justificativas apresentadas pela Concessionária, foram consideradas aceitáveis pelo VI, a ARIS-MG entende que deve ser atribuída a nota 1,00 ao IARP, desde que o VI apresente documento que detalhe e comprove a consistência dos dados utilizados para o cálculo do indicador.

Caso não seja comprovada a exatidão, confiabilidade e consistência dos dados, deve ser atribuída nota 0,00 ao indicador.

6.5 Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE)

O IFRE, conforme definido no Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽²⁾, avalia os resultados da concessão em relação à satisfação da população acerca dos serviços prestados. O cálculo percentual é realizado com base na divisão entre o número de reclamações recebidas e o número total de unidades usuárias.

A nota do indicador pode variar entre 0,00 e 1,00, conforme critérios apresentados na Figura 7:

Figura 7 - Critérios de pontuação do IFRE ⁽²⁾

CRITÉRIO	NOTA
IFRE ≤ 5%	1,00
5% < IFRE ≤ 7,5%	0,80
7,5% < IFRE ≤ 10%	0,60
10% < IFRE ≤ 12,5%	0,40
12,5% < IFRE ≤ 15%	0,20
IFRE > 15%	0,00

6.5.1 Avaliação do IFRE pelo VI

O documento emitido pelo VI apurou uma nota de 1,00 para o IFRE, tendo em vista que foram identificadas 397 reclamações no semestre de análise e havia 104.245 unidades usuárias ativas no fim do período, resultando em um percentual de 0,38% para o indicador⁽⁹⁾.

6.5.2 Avaliação do IFRE pelo SAAE-GV

Em suas considerações, o SAAE-GV questionou o cálculo do IFRE definido pelo Manual de Aferição de Indicadores, tendo em vista que o documento definiu, no “guia de alinhamento conceitual” do indicador, que o número de reclamações procedentes recebidas consideraria apenas as reclamações reconhecidas e protocoladas pela Concessionária na ouvidoria ⁽¹⁵⁾.

De acordo com o SAAE-GV, o Anexo 1 do Contrato de Concessão - Caderno de Encargos, em seu item 6.1 - Obrigações Gerais da Concessionária, define que é obrigatório o registro de todas as informações relacionadas aos indicadores de desempenho, incluindo reclamações enviadas pelos usuários via *Call Center* ou atendimento presencial, mantendo os registros acessíveis ao SAAE-GV, à ARIS-MG e ao VI ⁽¹⁵⁾. Portanto, segundo o SAAE-GV, o cálculo realizado pelo VI está incorreto, pois não foram utilizadas todas as fontes de dados de reclamações estabelecidas pelo Contrato de Concessão ⁽¹⁵⁾.

Além disso, o SAAE fez inferências acerca das manifestações realizadas pela população valadarense nas redes sociais e mídia local, identificadas pela instituição a partir de janeiro de 2025, buscando fundamentar o argumento de que os dados de reclamações disponibilizados pela Concessionária estão divergentes do que tem sido verificado. Adicionalmente, questionou-se a consistência dos dados apresentados, uma vez que não foi possível ao SAAE-GV auditá-los ⁽¹⁵⁾.

Diante do contexto apresentado, o SAAE-GV considerou que os dados disponíveis eram insuficientes para uma avaliação precisa do desempenho da Concessionária, devendo ser atribuída nota 0,00 ao IFRE ⁽¹⁵⁾.

6.5.3 Avaliação do IFRE pela ARIS-MG

Acerca dos dados utilizados para a composição da nota do IFRE, embora o Manual de Aferição de Indicadores tenha definido o uso de apenas as reclamações registradas por meio da Ouvidoria, este documento não possui, hierarquicamente, poder sobre as disposições do Contrato de Concessão e seus anexos.

O Contrato de Concessão, em seu item 20.1.18 (página 44), define ser obrigação da Concessionária ⁽¹⁾:

20.1.18. Receber, apurar e solucionar, quando aplicável, as reclamações dos USUÁRIOS, que serão comunicados, em até 20 (vinte) dias, das providências adotadas;

O Anexo 1 do Contrato de Concessão - Caderno de Encargos, por sua vez, delimita que (página 56) ⁽¹⁸⁾:

A CONCESSIONÁRIA está obrigada a registrar todas as informações pertinentes aos INDICADORES DE DESEMPENHO, inclusive reclamações encaminhadas pelos USUÁRIOS através do CALL CENTER ou atendimento presencial, mantendo-as disponíveis para acesso do PODER CONCEDENTE, da AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS e do VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Portanto, se há a previsão de registro de reclamações por meio de outras fontes além da ouvidoria e o Anexo 3 do Contrato de Concessão não restringe o cálculo do IFRE do modo como foi definido pelo Manual de Aferição de Indicadores, o cálculo deve considerar todas as manifestações classificadas como reclamações que estejam nos registros da Concessionária no semestre.

Sobre as manifestações realizadas pela população valadarense nas redes sociais e mídia local, contextualizadas pelo SAAE-GV em seu documento, embora sejam indicativo de problemas na prestação dos serviços realizados pela Concessionária, não cabe considerá-las no cálculo do IFRE, uma vez que não há previsão expressa no Contrato de Concessão que permita essa possibilidade.

Desse modo, o VI deve revisar o cálculo do IFRE de modo que reflita expressamente as definições do Contrato de Concessão, ou seja, considerando, além das reclamações registradas na ouvidoria, aquelas documentadas por meio do Call Center e atendimento presencial. Caso os dados não tenham sido registrados,

não sejam disponibilizados ou estejam inconsistentes, deverá ser atribuída nota 0,00 ao indicador.

7 DAS CONCLUSÕES

Diante do que foi apresentado, a ARIS-MG apresenta as seguintes conclusões, acerca dos indicadores onde houve divergências de entendimento:

- **Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS):** A nota deve ser alterada de 1,00 para 0,00, conforme descrito no item 6.1.3;
- **Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA):** A nota deve ser alterada de 1,00 para 0,00, conforme descrito no item 6.2.3;
- **Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX):** A nota deve ser alterada de 1,00 para 0,20, conforme descrito no item 6.3.3;
- **Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP):** O VI deverá apresentar documento que comprove a exatidão, confiabilidade e consistência dos dados utilizados para o cálculo do indicador, ou a nota deverá ser alterada de 1,00 para 0,00, conforme descrito no item 6.4.3.
- **Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE):** O VI deverá calcular o indicador considerando a base de dados correta ou atribuir nota 0,00 ao indicador, conforme descrito no item 6.5.3.

Por fim, mas não menos relevante, descreve-se as diretrizes para a apuração dos indicadores, de modo a atender às cláusulas do Contrato de Concessão:

- Hierarquia Normativa (Itens 2.1, 2.2 e 2.3 do Contrato de Concessão):
 - A prioridade máxima para a aferição dos indicadores é o Contrato de Concessão nº 001/2024.
 - Em caso de qualquer divergência entre o Contrato e seus Anexos, o Contrato prevalece.
 - Entre os Anexos, prevalecem aqueles emitidos pelo Poder Concedente (SAAE-GV) e, entre estes, o de data mais recente.
 - O Manual de Aferição de Indicadores, embora seja uma ferramenta de orientação, não possui o condão de alterar ou contradizer as

disposições expressas no Contrato de Concessão e seus Anexos. Sua função é detalhar a aplicação das regras, e não criar ou flexibilizar as existentes.

- Foco do Verificador Independente na Aferição e não na Flexibilização (Item 26.20.5 do Contrato de Concessão):
 - A principal atribuição do VI é aferir os indicadores de desempenho com base nos parâmetros estabelecidos no Anexo 3 - Caderno de Indicadores. Isso inclui a realização de levantamentos, medições de campo e coleta de informações junto a todas as partes, tendo acesso a todos os documentos relevantes;
 - O VI pode sugerir melhorias nos processos de aferição para o Poder Concedente e a Agência Reguladora, que poderão ser incluídas em futuras revisões contratuais. No entanto, não cabe ao VI deliberar sobre flexibilização de qualquer indicador de forma unilateral.
- Exatidão, Confiabilidade, Consistência e Auditabilidade dos Dados:
 - É imprescindível que todos os dados utilizados para a apuração dos indicadores sejam exatos, confiáveis, consistentes e passíveis de auditoria. O VI deve assegurar a veracidade das informações apresentadas pela Concessionária e, em caso de dúvida, a responsabilidade pela comprovação recai sobre quem as apresenta;
 - A Concessionária tem a obrigação de prestar todas as informações solicitadas pelo Poder Concedente, Agência Reguladora e Verificador Independente, nos prazos e periodicidade determinadas (Item 20.1.12 do Contrato de Concessão).
 - Todos os registros (incluindo ordens de serviço, reclamações via call center ou atendimento presencial) necessários para a aferição dos indicadores de desempenho devem ser mantidos de forma acessível para auditoria.

Diante do exposto e das análises detalhadas apresentadas nesta Nota Técnica, a ARIS-MG reafirma seu compromisso com a transparência, a objetividade e a estrita observância aos termos e condições do Contrato de Concessão nº 001/2024 e seus Anexos.

Este documento é importante não apenas para analisar e encontrar soluções para as pequenas diferenças na forma como os Indicadores de Desempenho (ISUS, ISUA, IPEX, IARP e IFRE) são medidos. Mais do que isso, contribui a fortalecer o entendimento entre todos e a estabelecer orientações claras para a atuação do VI e de todas as partes envolvidas.

Acreditamos que a observância da hierarquia normativa do Contrato de Concessão, a aplicação cuidadosa das metodologias de cálculo definidas e a busca pela exatidão, confiabilidade e auditabilidade dos dados são aspectos fundamentais que deverão guiar todas as próximas avaliações.

A ARIS-MG, no cumprimento de seu papel regulatório, permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizer necessário.

Governador Valadares, 16 de junho de 2025.

Rodrigo Pena do Carmo
Coordenador Administrativo Operacional
ARIS-MG

Bruno Augusto de Rezende
Diretor Técnico Operacional
ARIS-MG

8 REFERÊNCIAS

1. **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares; Águas de Governador Valadares SPE SA.** Corpo do Contrato. *Contrato de Concessão nº 001/2024 da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Governador Valadares/MG.* Governador Valadares : s.n., 2024.
2. **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares; Águas de Governador Valadares SPE SA.** Anexo 3 - Caderno de Indicadores. *Contrato de Concessão nº 001/2024 da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Governador Valadares/MG.* Governador Valadares : s.n., 2024.
3. **Águas de Governador Valadares SPE SA.** Carta AGV-CAR-JUR-2025.00052 - Para: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares; Houer Consultoria e Concessões Ltda. *SAAE - Relatório Desempenho Semestral - Prazo.* Governador Valadares : s.n., 02 de 04 de 2025.
4. **Houer Consultoria e Concessões Ltda.** E-mail - Para: Águas de Governador Valadares SPE SA, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *Re: AGV-CAR-JUR-2025.00052 - SAAE - Relatório Desempenho Semestral - Prazo.* Governador Valadares : s.n., 03 de 04 de 2025.
5. **Águas de Governador Valadares SPE SA.** Carta AGV-CAR-GES-2025/00023 - Para: Houer Consultoria e Concessões Ltda - C/C: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares; Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *Entrega do Relatório de Desempenho Semestral - Período de outubro/2024 a março/2025.* Governador Valadares : s.n., 14 de 04 de 2025.
6. **Houer Consultoria e Concessões Ltda.** E-mail - Para: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, Águas de Governador Valadares SPE SA, Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *Re: AGV-CAR-GES-2025.00023 - HOUER - Relatório Desempenho Semestral - Out.24 a Mar.25.* Governador Valadares : s.n., 24 de 04 de 2025.
7. **Águas de Governador Valadares SPE SA.** E-mail - Para: Houer Consultoria e Concessões Ltda, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares e Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *RE: AGV-CAR-GES-2025.00023 - HOUER - Relatório Desempenho Semestral - Out.24 a Mar.25.* Governador Valadares : s.n., 24 de 04 de 2025.
8. **Houer Consultoria e Concessões Ltda.** E-mail - Para: Águas de Governador Valadares SPE SA, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *Re: AGV-CAR-GES-2025.00023 - HOUER - Relatório Desempenho Semestral - Out.24 a Mar.25.* Governador Valadares : s.n., 02 de 05 de 2025.

9. —. *Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho - 1º Semestre de Aferição - Outubro/2024 a Março/2025.* Governador Valadares : s.n., 2025.

10. **Águas de Governador Valadares SPE SA.** Carta GV-CAR-GES-2025.00030 - Para: Houer Consultoria e Concessões Ltda. *OF - HOUER - Relatório Semestral Indicadores - Out a Mar.2025.* Governador Valadares : s.n., 09 de 05 de 2025.

11. **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares.** Ofício SAAE/SAL/176/2025 - Para: Águas de Governador Valadares SPE SA, Houer Consultoria e Concessões Ltda - C/C: Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. Governador Valadares : s.n., 09 de 05 de 2025.

12. **Águas de Governador Valadares SPE SA.** Carta AGV-CAR-GES-2025/00031 - Para: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, Houer Consultoria e Concessões Ltda - C/C: Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. Governador Valadares : s.n., 13 de 05 de 2025.

13. **Houer Consultoria e Concessões Ltda.** VI-TDO-REL-IND-009/2025 - Para: Águas de Governador Valadares SPE SA, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares - C/C: Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *Resposta a Carta AGV-CAR-GES-2025/00030 - Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho no VI-TDO-REL-IND-008/2025. Outubro/2024 a Março/2025.* Governador Valadares : s.n., 16 de 05 de 2025.

14. **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares.** E-mail - Para: Houer Consultoria e Concessões Ltda, Águas de Governador Valadares SPE SA, Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento Básico de Minas Gerais. Governador Valadares : s.n., 19 de 05 de 2025.

15. —. *Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho - 1º Semestre de Aferição - Outubro/2024 a março/2025.* Governador Valadares : s.n., 2025.

16. **Houer Consultoria e Concessões Ltda.** VI-012/COM-IND-TODOS - Para: Águas de Governador Valadares SPE SA, Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares, Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais. *Observância das disposições contratuais quanto à comunicação entre as partes.* Governador Valadares : s.n., 05 de 06 de 2025.

17. —. Manual de Aferição de indicadores do Sistema de Mensuração de Desempenho. *Contrato de Prestação de Serviço de Verificação Independente do Contrato de Concessão nº 001/2024 - Serviços de abastecimento de água e tratamento de esgoto de Governador Valadares/MG.* Governador Valadares : s.n., 2024.

18. **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares; Águas de Governador Valadares SPE SA.** Anexo 1 - Caderno de Encargos. *Contrato de Concessão nº 001/2024 da prestação dos serviços de abastecimento de água e*



esgotamento sanitário do município de Governador Valadares/MG. Governador Valadares : s.n., 2024.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C790-91A8-3393-9F8B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



BRUNO AUGUSTO DE REZENDE (CPF 111.XXX.XXX-85) em 16/06/2025 11:24:08 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



RODRIGO PENA (CPF 007.XXX.XXX-51) em 16/06/2025 11:25:07 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://arism.1doc.com.br/verificacao/C790-91A8-3393-9F8B>