



NOTA TÉCNICA DTO/ARIS-MG Nº 002/2025

Segunda 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

Agosto de 2025

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

PRESIDENTE

Lucas Ladeira Cardoso

Prefeito Municipal de Cajuri

DIRETORIA COLEGIADA

Gustavo G. C. Cardoso

Diretor Geral

Murilo P. Marques

Diretor Administrativo Financeiro

Bruno A. de Rezende

Diretor Técnico Operacional

EQUIPE TÉCNICA

Marcos A. Magalhães

Procurador

Danielle A. A. dos Santos

Ouvidora

Alex R. Alves

Coordenador de Regulação Econômica

Rodrigo P. do Carmo

Coordenador Administrativo Operacional

Tatiane B. Damasceno

Coordenadora de Fiscalização

Anderson da S. Galdino

Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)

Eliziane do Amaral

Analista de Fiscalização e Regulação (Economia)

Emílio A. Moura

Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)

José Carlos de A. Pires

Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)

Laís de S. A. Soares

Analista de Fiscalização e Regulação (Economia)

Matheus B. Correia

Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)

Natália de S. Santos

Analista de Fiscalização e Regulação (Geografia)

Rodrigo de V. V. Medeiros

Analista de Fiscalização e Regulação (Economia)

Thainá V. Nunes

Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)

Samara P. Ribeiro

Assistente Administrativo II

Israel V. de Souza

Assistente Administrativo I

Valdineia J. Pereira

Assistente Administrativo I

1	INTRODUÇÃO.....	4
2	TERMINOLOGIAS.....	4
3	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	5
4	DO OBJETIVO	6
5	DOS FUNDAMENTOS LEGAIS.....	6
6	DA ANÁLISE DAS DIVERGÊNCIAS.....	8
6.1	Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS).....	9
6.1.1	Avaliação do ISUS pelo VI.....	10
6.1.2	Avaliação do ISUS pelo SAAE-GV.....	10
6.1.3	Resposta apresentada pelo VI.....	11
6.1.4	Avaliação do ISUS pela ARIS-MG	11
6.2	Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA)	13
6.2.1	Avaliação do ISUA pelo VI.....	13
6.2.2	Avaliação do ISUA pelo SAAE-GV.....	14
6.2.3	Resposta apresentada pelo VI.....	14
6.2.4	Avaliação do ISUA pela ARIS-MG	15
6.3	Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX)	15
6.3.1	Avaliação do IPEX pelo VI.....	16
6.3.2	Avaliação do IPEX pelo SAAE-GV.....	17
6.3.3	Resposta Apresentada pelo VI.....	17
6.3.4	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.....	19
6.4.2	Avaliação do IARP pelo SAAE-GV.....	20
6.4.3	Resposta Apresentada pelo VI.....	20
6.4.4	Avaliação do IARP pela ARIS-MG	21
6.5	Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE)	22
6.5.1	Avaliação do IFRE pelo VI.....	22
6.5.2	Avaliação do IFRE pelo SAAE-GV.....	22
6.5.3	Resposta apresentada pelo VI.....	23
6.5.4	Avaliação do IFRE pela ARIS-MG	23
7	DAS CONCLUSÕES	25
8	REFERÊNCIAS.....	Erro! Indicador não definido.

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 de novo documento emitido pelo Verificador Independente, Consórcio Houer Consultoria e Concessões Ltda, no contexto da apuração dos Indicadores de Desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, 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

Em 16 de junho de 2025, a ARIS-MG emitiu a Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 001/2025 ⁽¹⁾, com a avaliação das divergências da 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.

O referido documento foi elaborado com base nos seguintes documentos:

- Relatório de desempenho apresentado pela Concessionária em 14 de abril de 2025 ⁽²⁾;
- Relatório Semestral de Apuração de Indicadores apresentado pelo Verificador Independente em 02 de maio de 2025 ⁽³⁾ ⁽⁴⁾;
- Carta AGV-CAR-GES-2025.00030, apresentada pela Concessionária em 09 de maio de 2025 ⁽⁵⁾;
- Correspondência VI-TDO-REL-IND-009/2025, apresentada pelo Verificador Independente em 16 de maio de 2025 ⁽⁶⁾;

- Relatório com o Parecer do SAAE-GV sobre o Relatório Semestral de Apuração de Indicadores, apresentado em 19 de maio de 2025 ⁽⁷⁾;
- Correspondência VI-013/NT-IND-TODOS, apresentada pelo Verificador Independente em 05 de junho de 2025 ⁽⁸⁾.

Em 09 de julho de 2025, em resposta à Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 001/2025, o Verificador Independente encaminhou a Correspondência VI-023/OF-IND-A.REG ⁽⁹⁾, no qual solicitou que a ARIS-MG reavaliasse suas considerações, incluindo na análise do relatório VI-TODO-REL-IND-010/2025 ⁽¹⁰⁾, que não estava disponível para a Diretoria Técnica Operacional naquele momento.

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 ⁽¹¹⁾:

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) ⁽¹¹⁾:

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 ⁽¹²⁾, 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

Embora já tenha sido pontuado na Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 001/2025, entende-se relevante reiterar 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.

Isso se justifica pelo fato de 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 ⁽⁴⁾ e o SAAE-GV ⁽⁷⁾, observou-se haver consenso no entendimento e cálculo de 12 dos 17 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, considerando o relatório VI-TODO-REL-IND-010/2025⁽¹⁰⁾, que não havia sido recebido pela Diretoria Técnica Operacional no momento da construção da Nota Técnica ARIS-MG nº 001/2025.

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⁽¹³⁾.

Para isso, a concessionária deve⁽¹³⁾:

- 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*”⁽¹³⁾.

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 1 - Critérios de pontuação do ISUS ⁽¹³⁾

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 ⁽⁴⁾, 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 ⁽⁴⁾.

Apesar disso, o VI considerou que a Concessionária cumpriu com as determinações do ISUS, pois apresentou as comprovações exigidas, ainda que de forma retroativa ⁽⁴⁾.

Portanto, foi atribuída nota máxima - 1,00 ao ISUS ⁽⁴⁾.

6.1.2 Avaliação do ISUS pelo SAAE-GV

De acordo com o SAAE-GV ⁽⁷⁾, 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 ⁽⁷⁾.

6.1.3 Resposta apresentada pelo VI

Em resposta às considerações do SAAE-GV, o VI argumentou que ⁽¹⁰⁾, “com base no princípio da razoabilidade e na função social do indicador, que a nota 1,0 atribuída ao ISUS para o período é justificada, pois o objetivo contratual de garantir acesso efetivo à informação e ao benefício da tarifa social foi atingido”.

Ainda segundo o VI ⁽¹⁰⁾, embora não tenha sido identificada comprovação clara e tempestiva da disponibilização das informações da tarifa social na central telefônica no mês de dezembro de 2024, a Concessionária apresentou retroativamente os registros de chamadas e os diálogos via WhatsApp, que demonstraram que as informações estavam sendo efetivamente fornecidas aos usuários, ainda que por meio de atendimento via operador.

Nesse contexto, o VI, reiterando o princípio da razoabilidade e a natureza semestral da aferição, afirmou que a falha pontual em dezembro não compromete o cumprimento da determinação da Central Telefônica para fins do ISUS ⁽¹⁰⁾.

Portanto, a nota 1,00 do ISUS foi mantida pelo VI ⁽¹⁰⁾.

6.1.4 Avaliação do ISUS pela ARIS-MG

A comprovação retroativa das informações, mesmo que intempestiva em alguns pontos, valida que a Concessionária cumpriu com a essência da determinação do ISUS no que diz respeito à continuidade. Os registros de chamadas telefônicas e

diálogos via WhatsApp comprovaram que as informações sobre a tarifa social foram fornecidas aos usuários pela central telefônica.

Contudo, observando que não houve devida publicidade e atendimento ao ISUS no que diz respeito à descrição do processo e da lista de documentos necessários para acessar o benefício.

Nesse contexto, a ausência de devida publicidade e atendimento ao ISUS no que tange à descrição completa do processo e da lista de documentos necessários para acessar o benefício inviabiliza a atribuição de nota máxima.

Isso alinha-se diretamente com a avaliação do SAAE-GV, que aponta que as informações completas (incluindo processo e documentos) não estavam disponíveis no site em nenhum mês do semestre.

O Anexo 3 do Contrato de Concessão é explícito ao definir que "se todas as informações forem devidamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA no semestre de análise, o indicador será atendido". A disponibilização incompleta das informações essenciais, como o processo e os documentos para acesso aos benefícios, representa um não cumprimento integral das determinações.

Adicionalmente, a falta de disponibilização de informações pela central telefônica em dezembro de 2024, conforme apontado pelo SAAE-GV, mesmo que os registros retroativos demonstrem o atendimento via operador em outros períodos, quebra a premissa de que os critérios devem ser integralmente atendidos em todas as aferições.

A "falha pontual em dezembro" mencionada pelo VI, em face de uma interpretação rigorosa do contrato que exige o cumprimento de todas as informações e em todas as aferições, não pode ser desconsiderada.

Portanto, ao considerar a necessidade de cumprimento integral e contínuo de todas as exigências contratuais para a atribuição da nota máxima, a persistente omissão da descrição do processo e dos documentos necessários no sítio eletrônico, somada à falha pontual na central telefônica em dezembro, caracteriza um não atendimento pleno dos critérios do ISUS.

Desse modo, a interpretação que mais se alinha à literalidade e à exigência de integralidade do contrato de concessão, em detrimento do princípio da razoabilidade aplicado a uma falha de publicidade essencial, deve levar à conclusão de que a nota do ISUS deve ser 0,00.

6.2 Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA)

O ISUA, conforme o Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽¹³⁾, 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 ⁽¹³⁾.

De acordo com o Anexo 3 (página 15) ⁽¹³⁾:

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 2 - Critérios de pontuação do ISUA ⁽¹³⁾

CRITÉRIO	NOTA
Atende	1,00
Não Atende	0,00

6.2.1 Avaliação do ISUA pelo VI

O Relatório emitido pelo VI ⁽⁴⁾ 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) ⁽⁴⁾.

Portanto, foi atribuída Nota máxima - 1,00 ao ISUA ⁽⁴⁾.

6.2.2 Avaliação do ISUA pelo SAAE-GV

Em sua avaliação, o SAAE-GV ⁽⁷⁾ 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 ⁽⁷⁾, 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) ⁽¹¹⁾:

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 ⁽⁷⁾.

6.2.3 Resposta apresentada pelo VI

De acordo com o VI ⁽¹⁰⁾, embora o item 11.11 do Contrato de Concessão apresente redação que a responsabilidade da Concessionária pela estruturação da documentação, prevalece o entendimento consolidado nos esclarecimentos do edital, por possuir efeito de vinculação da administração.

Além disso, o VI argumentou não haver correlação direta entre o descumprimento da obrigação de regularização e a apuração do indicador ISUA, tendo em vista que os requisitos de atendimento do indicador se restringem textualmente à apresentação das licenças ambientais, sem maiores detalhamentos da tomada de providências ou diligências para regularização que afetariam a medição do indicador ⁽¹⁰⁾.

6.2.4 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). Mesmo que os esclarecimentos do edital tenham definido o Poder Concedente como o responsável por todas as atividades, essa designação não foi transferida para a minuta do Contrato de Concessão após o processo licitatório, tampouco foi questionada pela Concessionária no momento da assinatura.

Entretanto, conforme apresentado pelo VI, não há correlação direta entre o descumprimento da regularização e a apuração do ISUA. Desse modo, a falta de previsão expressa no Contrato de Concessão é fator relevante e a posição do VI pode ser acatada. Portanto, deve ser mantida a nota 1,00 ao ISUA.

6.3 Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX)

De acordo com o Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽¹³⁾, 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 3 - Critérios de pontuação do IPEX ⁽¹³⁾

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 ⁽⁴⁾, 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 ⁽⁴⁾ 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) ⁽⁴⁾:

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 reforçou a necessidade de rever o modelo de aferição do indicador de modo a torná-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 ⁽⁴⁾.

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 ⁽⁴⁾.

6.3.2 Avaliação do IPEX pelo SAAE-GV

Segundo a avaliação do SAAE-GV (7), 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 ⁽⁷⁾.

6.3.3 Resposta Apresentada pelo VI

O VI reafirmou seu posicionamento alegando que a apuração do indicador deve considerar exclusivamente os eventos que caracterizem obstruções ou extravasamentos reais de esgoto, sob o argumento de que o critério contratual foi aplicado de forma adequada à realidade operacional ⁽¹⁰⁾.

Para o VI, considerando que há evidências de que algumas ocorrências não podem ser caracterizadas como extravasamentos reais, tendo por base as evidências apresentadas e análise das ordens de serviço, recomendou que o indicador fosse suspenso até que fossem realizados aprimoramentos ⁽¹⁰⁾.

Diante disso, a nota 1,00 foi mantida pelo VI ⁽¹⁰⁾.

6.3.4 Avaliação do IPEX pela ARIS-MG

Não há fragilidade metodológica na metodologia de cálculo do IPEX. Tanto o Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽¹³⁾ quanto o Manual de Aferição dos Indicadores ⁽¹²⁾ descrevem claramente que o indicador deve avaliar os resultados da Concessão em relação às **obstruções e extravasamentos por operação inadequada da rede coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários no município.**

Em momento algum os documentos que tratam da aferição dos indicadores incluem as ordens de serviço de manutenção preventiva. Portanto, conforme definido na Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 001/2025, a posição do SAAE é mais consistente com as regras contratuais.

A não segregação das ordens de serviço de manutenções preventivas não foi imposta à Concessionária, mas sim, trata-se de uma falha da empresa em estruturar de modo adequado os dados necessários para cálculo do indicador.

Para as próximas aferições, a Concessionária deve melhorar a classificação de suas ordens de serviço, de modo que atenda ao que foi previsto no Contrato de Concessão.

Desse modo, 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 ⁽¹³⁾, avalia os resultados da concessão em relação aos atendimentos realizados dentro dos prazos estabelecidos pela Figura 5.

Figura 4 - Prazos de atendimentos às solicitações estabelecidos pelo Contrato de Concessão ⁽¹³⁾

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 5 - Critérios de pontuação do IARP ⁽¹³⁾

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 ⁽⁴⁾, 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 ⁽⁴⁾.

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 ⁽⁴⁾.

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 ⁽⁷⁾.

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 ⁽⁷⁾.

Diante desse contexto, o SAAE-GV considerou que os dados disponibilizados eram inconsistentes e, em razão disso, atribuiu nota 0,00 ao IARP ⁽⁷⁾.

6.4.3 Resposta Apresentada pelo VI

De acordo com o VI, a medição do IARP considera o intervalo entre a abertura da ordem de serviço pelo usuário via Call Center e o fechamento da OS de execução, que marca a efetiva conclusão do atendimento à solicitação do cliente. Diante disso, mesmo que uma ordem de serviço de execução tenha sido aberta de forma tardia pelo operador (o que ocorreu em inúmeros casos, provocando a atribuição de nota 0,00 ao IDMI), o registro da solicitação do usuário permanece íntegro, pois sua origem está no sistema de atendimento ⁽¹⁰⁾.

Assim, a falha na abertura das ordens de serviço de execução dos serviços não impactam o tempo total de atendimento do cliente, que é o que de fato está sendo mensurado pelo IARP. Nesse contexto, o VI manteve a nota 1,00 ao IARP ⁽¹⁰⁾.

6.4.4 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.

Nesse sentido, a ARIS-MG concorda com a ponderação do SAAE-GV de que a impossibilidade de realizar verificações em campo e a ausência de disponibilização dos dados em tempo real comprometem severamente a confiabilidade e auditabilidade das informações apresentadas pela Concessionária. A identificação de inconsistências pelo próprio VI, que demandaram novas versões da base de dados e justificativas da Concessionária, mesmo que aceitas pelo VI, já sinaliza uma fragilidade na qualidade dos dados primários.

Ainda que o VI argumente que o IARP mede o intervalo entre a abertura da solicitação e o fechamento da OS, e que falhas na abertura tardia de ordens de serviço de execução não impactam o tempo total medido, o problema central reside na integridade e na possibilidade de verificação dos dados brutos.

A confiabilidade do indicador não pode ser garantida se os dados subjacentes não podem ser plenamente auditados e validados. A persistente não disponibilização de acesso em tempo real aos dados das ordens de serviço, apesar das solicitações formais do SAAE-GV, impede a garantia necessária sobre a veracidade do percentual de 92,21% de atendimentos no prazo. Sem dados confiáveis, consistentes e auditáveis na sua origem e ao longo do processo, qualquer cálculo subsequente perde sua validade para fins de avaliação de desempenho.

Portanto, considerando que a premissa fundamental para a aferição de qualquer indicador de desempenho é a exatidão e a auditabilidade dos dados, e que estas condições não foram plenamente atendidas e verificadas, a ARIS-MG entende

que não há subsídio para atribuir nota ao IARP que não seja a mínima, qual seja, 0,00, refletindo a insuficiência na qualidade e transparência dos dados para uma avaliação fidedigna.

6.5 Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE)

O IFRE, conforme definido no Anexo 3 do Contrato de Concessão ⁽¹³⁾, 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 6 - Critérios de pontuação do IFRE ⁽¹³⁾

CRITÉRIO	NOTA
$IFRE \leq 5\%$	1,00
$5\% < IFRE \leq 7,5\%$	0,80
$7,5\% < IFRE \leq 10\%$	0,60
$10\% < IFRE \leq 12,5\%$	0,40
$12,5\% < IFRE \leq 15\%$	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 ⁽⁴⁾.

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 ⁽⁷⁾.

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. 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 ⁽⁷⁾.

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 ⁽⁷⁾.

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 ⁽⁷⁾.

6.5.3 Resposta apresentada pelo VI

Em contraponto aos argumentos encaminhados pelo SAAE-GV, o VI afirmou que atuou estritamente conforme os marcos contratuais e metodológicos estabelecidos e acordados entre as partes no Manual de Aferição dos Indicadores de Desempenho. Além disso, recomendou que as partes realizassem adequações no Manual, sob a alegação de que ele é o documento normativo elaborado e acordado entre as partes, sendo fundamental para a correta apuração dos indicadores ⁽¹⁰⁾.

Desse modo, o VI manteve a nota 1,00 para o IFRE ⁽¹⁰⁾.

6.5.4 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 ⁽¹¹⁾:

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) ⁽¹⁴⁾:

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.

Mesmo que o VI tenha se atentado exclusivamente ao definido no Manual de Aferição de Indicadores, sob o argumento de que foi um documento firmado entre as partes, é relevante salientar que a assinatura do Manual não tem poder para alterar as disposições contratuais. Portanto, tanto o VI, quanto a Concessionária e o SAAE-GV atuaram de maneira equivocada no delineamento metodológico da apuração do IFRE.

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, deverá ser atribuída nota 0,00 ao indicador, sendo que as próximas aferições deverão considerar todas as reclamações registradas nos canais de atendimento da Concessionária.

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 para 0,00 conforme descrito no item 6.1.4. A Concessionária deverá realizar adequações para garantir o atendimento integral ao Anexo 3 do Contrato de Concessão;
- **Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA):** A nota deve ser mantida em 1,00, conforme descrito no item 6.2.4, uma vez que não há previsão expressa no contrato que a regularização fundiária faça parte do ISUA;
- **Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX):** A nota deve ser alterada de 1,00 para 0,20, conforme descrito no item 6.3.4. Para as próximas aferições, a Concessionária deverá providenciar a separação das Ordens de Serviço de manutenção preventiva, sob pena de elas serem consideradas para a aferição do indicador;
- **Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP):** A nota deve ser alterada para 0,00, conforme descrito no item 6.4.4. Os dados deverão ser disponibilizados em tempo real, de modo a garantir sua verificação em campo;
- **Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE):** Deve ser atribuída nota 0,00 ao indicador, conforme descrito no item 6.5.4. Nas próximas aferições, deverão ser considerados todas as reclamações registradas nos canais de atendimento da Concessionária para o cálculo do indicador.

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.
- 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 disponibilizados 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, 12 de agosto de 2025.

Rodrigo Pena do Carmo
Coordenador Administrativo Operacional
ARIS-MG

Bruno Augusto de Rezende
Diretor Técnico Operacional
ARIS-MG

8 Bibliografia

1. **Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais.** 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.* Viçosa, Minas Gerais : s.n., 2025.
2. **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.
3. **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.
4. —. *Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho - 1º Semestre de Aferição - Outubro/2024 a Março/2025.* Governador Valadares : s.n., 2025.
5. **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.
6. **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.
7. **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.

8. **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.

9. —. VI-023/OF-IND-A.REG. Para: Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais - ARIS-MG - C/C: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares (SAAE-GV); Águas de Valadares SPE SA. *Solicitação de reavaliação da Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 001/2025.* Governador Valadares : s.n., 2025.

10. —. VI-TDO-REL-IND-010/2025. Para: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Governador Valadares (SAAE-GV) - C/C: Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais (ARIS-MG); Águas de Valadares SPE SA. *Resposta ao OFÍCIO SAAE/SAL/192/2025.* Governador Valadares : s.n., 2025.

11. **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.

12. **Houer Consultoria e Concessões Ltda.** 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.

13. **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.

14. 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: FFFC-25C2-02F6-C853

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



BRUNO AUGUSTO DE REZENDE (CPF 111.XXX.XXX-85) em 21/08/2025 16:37:16 GMT-03:00

Papel: Parte

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



RODRIGO PENA (CPF 007.XXX.XXX-51) em 21/08/2025 16:39:08 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/FFFC-25C2-02F6-C853>