



NOTA TÉCNICA DTO/ARIS-MG N° 002/2026

Dispõe sobre a manifestação conclusiva sobre as divergências na composição e apuração dos Indicadores de Desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, à luz do Recurso de Revisão interposto pela Concessionária e do Parecer Jurídico nº 14/2026.

Maio de 2026

ARIS-MG

Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais

Rua José dos Santos, 275, Viçosa-MG - CEP: 36570 -135

Tel.: 0800 131 4000

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

Ricardo A. D. da Silva *Procurador*

Danielle A. A. dos Santos *Ouvidora*

Rodrigo P. do Carmo *Coordenador Administrativo Operacional*

Anderson da S. Galdino *Coordenador de Fiscalização*

Andréa Ananda B. Pacheco *Analista de Fiscalização e Regulação (Contabilidade)*

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)*

Natália de S. Santos *Analista de Fiscalização e Regulação (Geografia)*

Thainá V. Nunes *Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)*



Ariel M. de Souza	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Civil)</i>
Alexia S. A. P. Pereira	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Sanitária)</i>
Carolina S. L. Peroni	<i>Analista de Fiscalização e Regulação (Eng. Ambiental)</i>
Samara P. Ribeiro	<i>Assistente Administrativo II</i>
Valdineia J. Pereira	<i>Assistente Administrativo I</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	CONTEXTUALIZAÇÃO	7
3	DO OBJETIVO	9
4	DA ANÁLISE DAS DIVERGÊNCIAS.....	10
4.1	Premissas gerais para análise das divergências	10
4.2	Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS).....	13
4.2.1	Avaliação do ISUS pelo Verificador Independente	13
4.2.2	Argumentos apresentados pela AGV	14
4.2.3	Avaliação do ISUS pela ARIS-MG.....	14
4.3	Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA)	16
4.3.1	Avaliação do ISUA pelo Verificador Independente.....	16
4.3.2	Avaliação do ISUA pelo SAAE-GV	16
4.3.3	Argumentos apresentados pela AGV	17
4.3.4	Avaliação do ISUA pela ARIS-MG	17
4.4	Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX).....	19
4.4.1	Avaliação do IPEX pelo Verificador Independente	19
4.4.2	Argumentos apresentados pela AGV	20
4.4.3	Avaliação do IPEX pela ARIS-MG	20
4.5	Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP)	22
4.5.1	Avaliação do IARP pelo Verificador Independente.....	22
4.5.2	Avaliação do IARP pelo SAAE-GV	22
4.5.3	Argumentos apresentados pela AGV	23
4.5.4	Avaliação do IARP pela ARIS-MG	23

4.6	Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE)	25
4.6.1	Avaliação do IFRE pelo Verificador Independente	25
4.6.2	Argumentos apresentados pela AGV	26
4.6.3	Avaliação do IFRE pela ARIS-MG.....	26
5	DAS CONCLUSÕES	28
6	REFERÊNCIAS	32

1 INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento de Minas Gerais (ARIS-MG), no exercício de suas competências legais, contratuais e regulatórias, e considerando a controvérsia instaurada em torno da aferição dos Indicadores de Desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, referentes ao primeiro semestre de avaliação, compreendido entre outubro de 2024 e março de 2025, apresenta a presente Nota Técnica com a finalidade de proceder à análise conclusiva das insurgências deduzidas pela Concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A. no âmbito recursal, em consonância com os entendimentos técnicos anteriormente consolidados pela ARIS-MG e com as premissas jurídicas fixadas no Parecer Jurídico nº 14/2026.

O processo de aferição do desempenho contratual, nos termos do Anexo 3 - Caderno de Indicadores, foi estruturado para ocorrer semestralmente, em bases mensais, com atuação do Verificador Independente (VI) no apoio técnico ao acompanhamento da execução contratual, inclusive mediante inspeções de campo, análise documental e consolidação do Índice de Qualidade e Desempenho (IQD) e do correspondente Fator de Desempenho (FD). Encerrado o primeiro ciclo semestral, o Relatório do Verificador Independente apontou IQD de 91,25% e FD correspondente à faixa de outorga variável de 7,5%, tendo, contudo, surgido divergências relevantes quanto à composição e à metodologia de apuração de determinados indicadores, especialmente ISUS, ISUA, IPEX, IARP e IFRE.

Em razão dessas divergências, a ARIS-MG já havia se manifestado tecnicamente por meio das Notas Técnicas DTO/ARIS-MG nº 001/2025 e nº 002/2025, firmando entendimento regulatório sobre a correta interpretação das cláusulas contratuais e dos critérios de aferição aplicáveis ao semestre em exame. Posteriormente, a Concessionária apresentou impugnação administrativa, sustentando, em síntese, questões de natureza procedimental, de competência regulatória e de mérito técnico na apuração dos indicadores. O Parecer Jurídico nº 14/2026, ao examinar a controvérsia, reconheceu a natureza materialmente decisória da manifestação anteriormente expedida, admitiu o cabimento do Recurso de Revisão e recomendou

o enfrentamento motivado do mérito devolvido à ARIS-MG, de modo a conferir exaurimento técnico e jurídico à discussão instaurada.

Nesse contexto, a presente Nota Técnica não se destina a reabrir indistintamente o procedimento de aferição nem a inovar em critérios não previstos no Contrato de Concessão e em seus anexos. Seu propósito é, de forma estritamente técnica, imparcial e fundamentada, reapreciar os argumentos apresentados pela Concessionária à luz da hierarquia contratual aplicável, da documentação constante do processo e das conclusões já consolidadas pela ARIS-MG, indicando, de maneira expressa e motivada, os pontos que devem ser mantidos, eventualmente ajustados ou apenas complementados, com vistas a encerrar a controvérsia referente aos resultados do primeiro semestre de aferição.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Contrato de Concessão nº 001/2024, decorrente da Concorrência Pública nº 005/2023, foi firmado para a prestação dos serviços públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Governador Valadares/MG, sob regime de concessão comum, competindo à ARIS-MG, no âmbito da relação contratual, o exercício das funções de regulação, controle e fiscalização. Nos termos do Anexo 3 - Caderno de Indicadores, o sistema de mensuração de desempenho da Concessionária foi estruturado com apuração semestral, em bases mensais, por meio do Índice de Qualidade e Desempenho (IQD) e do correspondente Fator de Desempenho (FD), com reflexos sobre a Outorga Variável.

Considerando que a data de eficácia do Contrato de Concessão foi fixada em 1º de abril de 2024, o primeiro semestre de aferição dos indicadores compreendeu o período de outubro de 2024 a março de 2025. Encerrado esse intervalo, a Concessionária encaminhou o Relatório Semestral de Desempenho ao Verificador Independente, ao SAAE-GV e à ARIS-MG, e o Verificador Independente, após solicitar prorrogação de prazo para aprofundamento da análise, emitiu o Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho, correspondente ao documento VI-TDO-REL-IND-008/2025, no qual apurou IQD de 91,25% e FD enquadrado na faixa de Outorga Variável de 7,5%.

Na sequência da emissão do Relatório Semestral do Verificador Independente, a Concessionária apresentou manifestação dirigida ao próprio VI com apontamentos sobre a apuração realizada. Também, o SAAE-GV manifestou discordância em relação ao cálculo de cinco indicadores, defendendo resultado distinto daquele adotado pelo Verificador Independente e indicando repercussão diversa sobre o IQD e o FD do semestre. Embora o VI tenha mantido os resultados originalmente apurados após a manifestação da Concessionária, persistiram divergências relevantes quanto à composição e à metodologia de aferição de determinados indicadores.

Diante da permanência dessas divergências, a ARIS-MG passou a examinar diretamente a controvérsia à luz do Contrato de Concessão e de seus anexos, inicialmente por meio da Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 001/2025, emitida em junho de 2025, e, posteriormente, por meio da Nota Técnica DTO/ARIS-MG nº 002/2025, emitida em julho de 2025. Nessas manifestações, a Agência Reguladora consolidou entendimento sobre a correta aplicação dos critérios contratuais de aferição, especialmente quanto aos indicadores ISUS, ISUA, IPEX, IARP e IFRE, que constituíram o núcleo da divergência técnica instaurada no primeiro semestre de avaliação.

Após a formalização da NT 002/2025 e da comunicação administrativa subsequente, a Concessionária apresentou Pedido de Reconsideração, sustentando, em síntese, que a manifestação da ARIS-MG possuía conteúdo materialmente decisório, com repercussão direta sobre a apuração do desempenho contratual e sobre o valor da Outorga Variável, razão pela qual deveria ter sido assegurada oportunidade de contraditório e ampla defesa antes da consolidação do entendimento regulatório. Posteriormente, em face do Ofício nº 185/2026, foi interposto Recurso de Revisão, reiterando-se, além das questões procedimentais, argumentos relativos à competência da ARIS-MG, ao papel do Verificador Independente e à pertinência técnica das conclusões adotadas na NT 002/2025.

A controvérsia foi então submetida à apreciação jurídica no âmbito do Processo Administrativo nº 004/2026, o que resultou na emissão do Parecer Jurídico nº 14/2026. O parecer reconheceu que a manifestação da ARIS-MG possuía natureza

materialmente decisória, admitiu o cabimento do Recurso de Revisão, afastou o pedido de efeito suspensivo e recomendou o enfrentamento motivado do mérito devolvido à Agência Reguladora, com observância da participação dos demais interessados antes do julgamento pela Diretoria Colegiada. Ainda segundo o parecer, a atuação do Verificador Independente conserva natureza auxiliar e instrutória, não substituindo a competência regulatória da ARIS-MG para interpretar o contrato, uniformizar a aplicação de seus anexos e decidir a controvérsia instaurada na aferição dos indicadores de desempenho.

Em atendimento à orientação jurídica consignada no Parecer nº 14/2026, foi oportunizada manifestação aos interessados no âmbito recursal, tendo o SAAE-GV, na qualidade de Poder Concedente, apresentado contrarrazões ao Recurso de Revisão e manifestação sobre o Pedido de Reconsideração, e o Verificador Independente apresentou manifestação em resposta à abertura de prazo promovida pela ARIS-MG. As referidas manifestações passam a integrar o conjunto documental do processo e são consideradas nos limites necessários ao adequado enquadramento processual da controvérsia, sem prejuízo da autonomia analítica da ARIS-MG na reapreciação técnica da matéria devolvida.

Nesse contexto, a matéria retorna à análise técnica final da ARIS-MG, cabendo à presente Nota Técnica examinar, de forma conclusiva, os fundamentos trazidos pela Concessionária no âmbito recursal, confrontando-os com as premissas contratuais aplicáveis, com a documentação constante do processo, com as manifestações técnicas anteriormente expedidas e com as balizas jurídicas fixadas no Parecer Jurídico nº 14/2026, a fim de subsidiar a deliberação definitiva da Diretoria Colegiada sobre os resultados do primeiro semestre de aferição do Contrato de Concessão nº 001/2024.

3 DO OBJETIVO

A presente Nota Técnica tem por objetivo proceder à análise técnica conclusiva das controvérsias remanescentes relativas à apuração dos Indicadores de Desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024, referentes ao primeiro semestre de aferição, compreendido entre outubro de 2024 e março de 2025, à luz dos

fundamentos expostos no Recurso de Revisão interposto pela Concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A., dos entendimentos anteriormente consolidados nas Notas Técnicas DTO/ARIS-MG nº 001/2025 e nº 002/2025, e das premissas jurídicas fixadas no Parecer Jurídico nº 14/2026.

De modo específico, esta Nota Técnica busca examinar a pertinência técnica e contratual dos argumentos deduzidos pela Concessionária quanto à composição, à metodologia de aferição e ao resultado dos indicadores controvertidos, verificar se os fundamentos já adotados pela ARIS-MG na NT 002/2025 permanecem íntegros diante da impugnação recursal apresentada e identificar, com motivação expressa, eventual necessidade de complementação argumentativa, ajuste pontual ou manutenção integral dos entendimentos anteriormente consolidados.

A finalidade desta manifestação, portanto, não é substituir o regime contratual de aferição nem reabrir indistintamente a instrução do semestre já apurado, mas sim assegurar que os resultados finais do primeiro ciclo de mensuração de desempenho sejam apreciados de forma técnica, imparcial, uniforme e juridicamente consistente, com enfrentamento explícito dos pontos efetivamente devolvidos no recurso, especialmente no que se refere aos indicadores ISUS, ISUA, IPEX, IARP e IFRE, que constituíram o núcleo da divergência instaurada no âmbito da aferição semestral.

A presente Nota Técnica também se destina a subsidiar a deliberação final da Diretoria Colegiada da ARIS-MG, observando a hierarquia normativa do Contrato de Concessão e de seus anexos, sem inovação indevida de critérios e sem ampliação artificial do objeto em discussão.

4 DA ANÁLISE DAS DIVERGÊNCIAS

4.1 Premissas gerais para análise das divergências

A presente análise deve ser desenvolvida a partir das premissas jurídicas e técnicas já delimitadas no Contrato de Concessão nº 001/2024, em seus anexos, nas manifestações técnicas anteriormente expedidas pela ARIS-MG e no Parecer Jurídico nº 14/2026, de modo a assegurar coerência metodológica, segurança

regulatória e aderência ao regime jurídico da concessão. Não se trata, portanto, de nova aferição autônoma e desvinculada do percurso já realizado, mas de reapreciação técnica motivada dos pontos controvertidos devolvidos no recurso, com base no acervo documental produzido e nos limites objetivos do primeiro semestre de aferição.

A primeira premissa consiste no reconhecimento da competência da ARIS-MG para interpretar, uniformizar e decidir a correta aplicação dos Indicadores de Desempenho previstos no Contrato de Concessão. A Cláusula 25.4 do ajuste contratual, já destacada na NT 001/2025, atribui à Agência Reguladora a função de utilizar os indicadores constantes do Anexo 3 para monitorar a qualidade do serviço e aplicar, quando cabível, os efeitos contratuais correspondentes. Desse modo, embora a apuração ordinária seja operacionalizada com apoio técnico do Verificador Independente, a competência regulatória para dirimir controvérsias interpretativas e consolidar entendimento sobre a aferição permanece com a ARIS-MG.

A segunda premissa refere-se à natureza da atuação do Verificador Independente. O Relatório Semestral elaborado pelo VI registra que sua atuação possui caráter técnico e de verificação, servindo à coleta de evidências e ao apoio à gestão contratual, sem se confundir com a atividade de fiscalização, atribuída ao Poder Concedente e à Agência Reguladora. Em sentido convergente, a Consulta Jurídica nº 05/2025 e o Parecer Jurídico nº 14/2026 assentam que o Verificador Independente exerce função auxiliar e instrutória, não lhe cabendo substituir o ente regulador na definição final da interpretação contratual ou na resolução das divergências sobre a aferição dos indicadores.

A terceira premissa diz respeito à hierarquia normativa aplicável. A análise das divergências deve observar, em primeiro plano, o Contrato de Concessão e seus anexos, especialmente o Anexo 3 - Caderno de Indicadores. O Manual de Aferição, embora relevante para o detalhamento operacional dos procedimentos de verificação, não pode prevalecer sobre o Contrato nem alterar, ampliar ou restringir comandos contratuais sem a devida formalização. O próprio Manual dispõe que eventual nova versão depende de concordância mútua entre as partes e

de formalização por aditivo contratual, permanecendo válidas, até então, as disposições da versão vigente, além de explicitar a ordem hierárquica entre Contrato, Anexos, Manual e documentação editalícia.

A quarta premissa decorre diretamente do Parecer Jurídico nº 14/2026 e diz respeito ao tratamento procedimental da controvérsia. O parecer reconheceu que a NT 002/2025 ostentou natureza materialmente decisória, por produzir efeitos externos na esfera jurídica da Concessionária, e, por essa razão, reputou cabível o Recurso de Revisão. Ao mesmo tempo, consignou que, diante do efeito devolutivo do recurso administrativo, a matéria poderia ser conhecida em sua integralidade, com enfrentamento de mérito, desde que observada a participação dos interessados no âmbito recursal. Superada essa etapa procedimental, remanesce à ARIS-MG o dever de apreciar motivadamente os fundamentos recursais deduzidos pela Concessionária.

A quinta premissa consiste em reconhecer que o objeto desta Nota Técnica permanece materialmente delimitado ao primeiro semestre de aferição, compreendido entre outubro de 2024 e março de 2025, e, dentro desse universo, aos cinco indicadores efetivamente controvertidos: ISUS, ISUA, IPEX, IARP e IFRE. Os demais indicadores não constituem objeto de reanálise nesta manifestação, seja porque não houve controvérsia técnica substancial, seja porque não foram especificamente devolvidos no recurso interposto pela Concessionária. Também não cabe, nesta sede, discutir em abstrato a conveniência de futuras revisões metodológicas ou a disciplina de ciclos posteriores, salvo quando isso se mostrar estritamente necessário para afastar argumento que pretenda aplicar, retroativamente, critério ainda não incorporado validamente ao regime contratual vigente no semestre analisado.

Por fim, a sexta premissa é de ordem metodológica e impõe que cada divergência seja examinada à luz de quatro eixos cumulativos: i) a literalidade e a finalidade do comando contratual aplicável; ii) o tratamento dado ao tema pelo Anexo 3 e, subsidiariamente, pelo Manual de Aferição, quando compatível com a hierarquia documental; iii) a consistência, a completude, a contemporaneidade e a auditabilidade das evidências produzidas no semestre; e iv) a aderência dos

argumentos recursais ao regime contratual efetivamente vigente. A partir desses elementos, será possível verificar, com imparcialidade e rigor técnico, se os fundamentos apresentados são aptos a alterar as conclusões anteriormente consolidadas pela ARIS-MG ou se apenas demandam complementação argumentativa, sem modificação do resultado já adotado.

4.2 Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS)

O Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS) tem por finalidade avaliar o atendimento da Concessionária aos dispositivos e previsões legais relacionados aos subsídios tarifários e não tarifários, exigindo a disponibilização efetiva de informações e meios de acesso aos benefícios de tarifa social aos munícipes. Nos termos do Anexo 3 do Contrato de Concessão, o indicador será considerado atendido apenas se, no semestre de análise, forem devidamente cumpridas todas as determinações relativas à disponibilização de informações em sítio eletrônico público, central telefônica de atendimento, cartazes e/ou painéis informativos e existência de funcionários capacitados para informar e apoiar os usuários no acesso aos benefícios. O próprio Anexo contratual prevê que, se alguma dessas determinações não for devidamente cumprida pela Concessionária no semestre, o indicador não será atendido, recebendo nota 0,00.

4.2.1 Avaliação do ISUS pelo Verificador Independente

No Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho, o Verificador Independente registrou que, ao longo do semestre, realizou verificações sobre a existência de banner/cartaz informativo na unidade de atendimento, sobre a disponibilização das informações no sítio eletrônico da Concessionária e sobre o acesso às informações da tarifa social por meio da central telefônica. O relatório consignou que, embora inicialmente não tivessem sido apresentadas integralmente todas as comprovações exigidas, especialmente quanto à central telefônica, a Concessionária posteriormente disponibilizou registros de chamadas e diálogos via WhatsApp, tendo o VI entendido que as informações foram prestadas dentro do período de referência contratual. Também foi consignado que, embora não houvesse opção

direta no menu telefônico para acesso à tarifa social, as informações poderiam ser obtidas com operador ou por canal complementar de atendimento, razão pela qual o VI considerou atendida a determinação. A partir dessas premissas, o Verificador Independente atribuiu nota favorável ao indicador.

4.2.2 Argumentos apresentados pela AGV

No âmbito recursal, a AGV sustentou, em essência, que a atribuição de nota 0,00 ao ISUS desconsideraria o cumprimento substancial do objetivo do indicador. Segundo a Concessionária, a finalidade do ISUS seria assegurar a divulgação de informações sobre o acesso aos benefícios tarifários, o que teria sido alcançado, inclusive quando o usuário, embora não recebesse diretamente a informação em ligação telefônica automatizada, era redirecionado para outro canal de atendimento apto a prestar as orientações necessárias. A AGV também sustentou que eventual não atendimento pontual de um dos requisitos de validação em apenas parte do semestre não seria suficiente para justificar a nota zero, invocando proporcionalidade e defendendo que a avaliação do indicador deveria considerar o atendimento global das exigências.

4.2.3 Avaliação do ISUS pela ARIS-MG

A análise dos fundamentos apresentados pela Concessionária não conduz à revisão da conclusão anteriormente consolidada pela ARIS-MG.

O primeiro ponto a ser observado é que a disciplina contratual do ISUS não foi estruturada como indicador de cumprimento gradual, nem admite ponderação por desempenho médio ou proporcional. Ao contrário, o Anexo 3 do Contrato de Concessão estabelece, de forma expressa, que o indicador somente será considerado atendido se todas as determinações forem devidamente cumpridas no semestre de análise, prevendo nota 0,00 quando houver descumprimento de qualquer delas. Trata-se, portanto, de indicador de conformidade integral, cuja lógica não comporta flexibilização por equivalência material ou por satisfação parcial do seu objetivo.

O segundo ponto é que a tese de cumprimento substancial, tal como formulada pela AGV, não se mostra suficiente para afastar a exigência contratual de disponibilização adequada das informações nos canais expressamente previstos. O Manual de Aferição, em linha com a lógica do Anexo 3, detalha que a Central Telefônica deve conter as informações referentes ao acesso aos benefícios de tarifa social, aos processos necessários para acessá-los e à documentação exigida, prevendo meios específicos de comprovação. Ainda que canais complementares possam colaborar para a difusão das informações, eles não substituem, por si sós, a necessidade de atendimento adequado dos requisitos expressamente vinculados ao indicador.

O terceiro ponto é que a aceitação, pelo Verificador Independente, de comprovações apresentadas posteriormente ou por vias complementares não altera a estrutura de aferição do ISUS fixada contratualmente. A controvérsia, aqui, não está em saber se a Concessionária adotou alguma providência informativa sobre tarifa social, mas se houve cumprimento, no semestre, das exigências específicas que compõem o indicador tal como pactuado no Contrato de Concessão. E, sob essa perspectiva, a conclusão da NT 002/2025 permanece válida: não se identificam elementos técnicos suficientes para afastar a constatação de não atendimento integral dos requisitos do ISUS no período em análise.

A manifestação apresentada pelo Poder Concedente no âmbito recursal foi considerada no ponto, mas não altera o núcleo técnico da controvérsia. Ela apenas reforça entendimento já compatível com a leitura contratual anteriormente adotada pela ARIS-MG, sem introduzir elemento indispensável à revisão da motivação já consolidada.

Diante disso, a ARIS-MG mantém a nota 0,00 para o Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS) no primeiro semestre de aferição.

Ressalta-se, adicionalmente, que os argumentos recursais da Concessionária relativos a proporcionalidade, cumprimento substancial e suficiência de canais alternativos de atendimento foram especificamente analisados nesta manifestação, não se identificando elementos técnicos ou contratuais aptos a alterar a conclusão anteriormente adotada.

4.3 Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA)

O Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA) tem por finalidade avaliar os resultados da concessão quanto à gestão ambiental, com foco na preservação das condições ambientais envolvidas na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Nos termos do Anexo 3 do Contrato de Concessão, a aferição do indicador exige a apresentação, pela Concessionária, das licenças ambientais e das outorgas de uso de recursos hídricos necessárias à operação e expansão dos sistemas, devidamente válidas, bem como o cumprimento das respectivas condicionantes no semestre de análise. A disciplina contratual do indicador é binária: se todas as licenças e outorgas estiverem vigentes e com as respectivas condicionantes devidamente cumpridas, a nota é 1,00; se alguma licença, outorga ou respectiva condicionante não for devidamente cumprida, a nota é 0,00.

4.3.1 Avaliação do ISUA pelo Verificador Independente

No Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho, o Verificador Independente concluiu pelo atendimento do ISUA e atribuiu nota 1,00. O VI registrou que, embora no início do período de análise a Concessionária não tivesse apresentado integralmente todos os documentos comprobatórios exigidos, essas informações foram posteriormente disponibilizadas. O relatório também consignou que as vistorias em campo permitiram verificar, nos ativos vistoriados, a adoção de medidas relacionadas às exigências dos instrumentos de regularização ambiental, bem como a inexistência, no momento da visita, de elementos que caracterizassem descumprimento direto das condicionantes previstas nos atos autorizativos. Paralelamente, o VI sustentou que a regularização fundiária dos ativos preexistentes transferidos à gestão da Concessionária não deveria compor a aferição do indicador.

4.3.2 Avaliação do ISUA pelo SAAE-GV

Na divergência instaurada no primeiro semestre, o SAAE-GV convergiu com o Verificador Independente quanto à suficiência dos documentos de vigência das licenças e outorgas e quanto ao cumprimento das condicionantes ambientais. A discordância do Poder Concedente concentrou-se em outro ponto: a afirmação do VI de que a regularização fundiária dos ativos preexistentes seria obrigação exclusiva do próprio SAAE-GV. Segundo a posição do Poder Concedente já analisada na NT 001/2025 e reiterada na NT 002/2025, a Cláusula 11.11 do Contrato de Concessão atribuiria à Concessionária a estruturação e organização da documentação necessária à regularização, cabendo ao Poder Concedente os custos relacionados a precatórios, indenizações, desapropriações e despesas cartoriais. A divergência, portanto, não se estabeleceu sobre a existência de licenças, outorgas ou condicionantes ambientais descumpridas no semestre, mas sobre a tentativa de o VI definir, no âmbito do ISUA, a responsabilidade contratual pela regularização fundiária de ativos preexistentes.

4.3.3 Argumentos apresentados pela AGV

No plano recursal, não se identifica, em relação ao ISUA, insurgência técnica específica da AGV voltada à modificação da nota 1,00 atribuída pela ARIS-MG na NT 002/2025. A argumentação da Concessionária, nesse ponto, aparece absorvida por suas teses gerais relativas à alegada incompetência da ARIS-MG para rever o relatório do Verificador Independente, à impossibilidade de alteração metodológica fora das hipóteses contratualmente previstas e à conveniência de se aguardar eventual revisão do Manual de Aferição. Assim, quanto ao ISUA, o recurso não trouxe elemento técnico novo apto, por si só, a infirmar o resultado anteriormente consolidado.

4.3.4 Avaliação do ISUA pela ARIS-MG

A conclusão anteriormente adotada pela ARIS-MG quanto ao ISUA permanece correta e deve ser mantida.

O ponto central é que o critério contratual do ISUA está objetivamente ligado à existência e vigência das licenças ambientais e outorgas necessárias, bem como ao cumprimento das respectivas condicionantes pela Concessionária no semestre de análise. A leitura do Anexo 3 não permite incluir, como requisito autônomo de pontuação do indicador, controvérsias mais amplas sobre a regularização fundiária dos ativos preexistentes da concessão. Ainda que essa matéria possa ter relevância contratual em outros planos da execução, ela não aparece, de forma expressa, como componente do ISUA. Por isso, não é tecnicamente adequado converter debate alheio ao núcleo do indicador em fundamento para rebaixamento da nota quando não há demonstração de licença, outorga ou condicionante ambiental descumprida no período de referência.

Também não é necessário, para manter o resultado 1,00, aderir integralmente à fundamentação desenvolvida pelo Verificador Independente sobre a repartição de responsabilidades relativas à regularização fundiária. O ponto decisivo, para fins desta Nota Técnica, não é definir de modo exaustivo essa repartição, mas reconhecer que tal discussão não integra o núcleo de aferição do ISUA tal como definido no Anexo 3 do Contrato de Concessão. Em outras palavras, ainda que exista controvérsia contratual sobre obrigações relacionadas à regularização fundiária, tal circunstância não basta, por si só, para descaracterizar o atendimento do indicador ambiental no primeiro semestre.

Sob o aspecto probatório, os documentos disponíveis não revelam, para o semestre de outubro de 2024 a março de 2025, demonstração suficiente de que alguma licença ambiental ou outorga estivesse inválida, nem de que alguma condicionante aplicável ao indicador tenha sido descumprida a ponto de impor nota zero. Ausente prova técnica robusta de não conformidade ambiental enquadrável no texto do ISUA, não há fundamento para alteração da nota consolidada pela ARIS-MG.

A manifestação apresentada pelo Poder Concedente no âmbito recursal foi considerada, mas não introduz elemento novo imprescindível à revisão da motivação já adotada pela ARIS-MG neste ponto. A manutenção da nota decorre, fundamentalmente, da aderência da conclusão ao texto do Anexo 3 e à insuficiência de prova de descumprimento ambiental material enquadrável no indicador.

Diante disso, a ARIS-MG mantém a nota 1,00 para o Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA) no primeiro semestre de aferição.

Ressalta-se, adicionalmente, que a presente manifestação aprofunda a motivação anteriormente lançada na NT 002/2025 ao explicitar que a manutenção da nota não decorre de adesão irrestrita à fundamentação do Verificador Independente, mas da constatação de que não se identificam elementos técnicos ou contratuais aptos a afastar o atendimento do indicador nos termos do Anexo 3 do Contrato de Concessão.

4.4 Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX)

O Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX) avalia os resultados da Concessão em relação às obstruções e aos extravasamentos por operação inadequada da rede coletora, ou pela utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários no município. Nos termos do Anexo 3 do Contrato de Concessão, o indicador é calculado percentualmente a partir da divisão entre o total de serviços de desobstrução realizados no semestre e o total de ligações ativas, sendo a respectiva nota definida conforme a tabela contratual de pontuação.

4.4.1 Avaliação do IPEX pelo Verificador Independente

No Relatório Semestral, o Verificador Independente informou ter apurado o IPEX a partir de planilhas de ordens de serviço compartilhadas pela Concessionária, filtrando os códigos operacionais utilizados para os serviços de desobstrução e utilizando, como base complementar, o total de ligações ativas informado pela própria Concessionária. O VI registrou, todavia, que a metodologia de composição do indicador apresentaria fragilidade relevante, especialmente porque o sistema da Concessionária não permitiria identificar, de forma estruturada, se determinada ordem de serviço se referia a extravasamento efetivo, obstrução sem transbordamento ou ação preventiva. A partir dessa percepção, o Verificador Independente entendeu que a base careceria de revisão metodológica e atribuiu nota 1,00 ao indicador no período em análise.

4.4.2 Argumentos apresentados pela AGV

No campo material, a argumentação da Concessionária converge, em essência, com a posição adotada pelo Verificador Independente. A AGV sustenta que a composição atual do IPEX acabaria por incluir atendimentos preventivos, serviços internos ao imóvel, demandas indevidas e situações sem comprovação de falha operacional, gerando superestimação dos eventos considerados na apuração e penalização indevida da Concessionária. Também defende que o indicador deveria considerar apenas os serviços efetivamente relacionados a desobstruções reativas de redes e ramais, e não ações preventivas, invocando a necessidade de revisão do modelo de aferição e de aprimoramento dos sistemas de classificação das ordens de serviço.

4.4.3 Avaliação do IPEX pela ARIS-MG

A análise dos fundamentos apresentados não conduz à alteração da conclusão anteriormente consolidada pela ARIS-MG.

O primeiro ponto a ser observado é que o Anexo 3 do Contrato de Concessão define o IPEX por fórmula objetiva, baseada no total de serviços de desobstrução realizados em relação ao total de ligações ativas, com pontuação atribuída segundo faixas percentuais previamente definidas. Não há, no texto contratual, autorização para suspender a aplicação da fórmula, neutralizar o indicador ou atribuir nota máxima em razão de questionamentos metodológicos não formalizados em alteração contratual. A eventual necessidade de aperfeiçoamento futuro da metodologia não afasta, por si só, a incidência da disciplina vigente no semestre analisado.

O segundo ponto é que o Manual de Aferição, embora não prevaleça sobre o Contrato, fornece detalhamento operacional compatível com o Anexo 3 ao prever a necessidade de adequada classificação das ordens de serviço e ao indicar que ocorrências preventivas não devem ser contabilizadas no indicador quando corretamente registradas em categoria distinta. Essa sistemática revela que a consistência do IPEX depende, em medida relevante, da qualidade da estruturação dos dados produzidos pela própria Concessionária. Se essa segregação não foi

implementada de forma confiável no semestre, tal insuficiência não autoriza, automaticamente, a atribuição de nota máxima, nem afasta a aplicação da regra contratual vigente.

O terceiro ponto é que a fragilidade metodológica apontada pelo Verificador Independente evidencia a conveniência de aperfeiçoamento futuro dos registros e, se for o caso, de revisão formal do Manual de Aferição. Contudo, essa constatação não é suficiente para afastar o cálculo do indicador no primeiro semestre de aferição, nem para substituir o regime contratual então aplicável por solução não prevista no Contrato de Concessão. A revisão metodológica futura, quando cabível, produz efeitos prospectivos e não autoriza a desconsideração retroativa do critério vigente no período já encerrado.

O quarto ponto é que a conclusão adotada na NT 002/2025 permanece tecnicamente mais aderente ao Contrato ao reconhecer que a insuficiente segregação entre ordens de serviço preventivas e reativas constitui deficiência de estruturação da base informacional utilizada pela Concessionária, e não fundamento bastante para neutralização do indicador. A disciplina vigente impõe que o cálculo observe a fórmula e a tabela de pontuação contratualmente estabelecidas, sem prejuízo de que, para ciclos posteriores, sejam promovidos os aprimoramentos necessários à melhor aderência entre o registro operacional e a finalidade do indicador.

A manifestação apresentada pelo Poder Concedente no âmbito recursal foi considerada, mas não altera o núcleo técnico da controvérsia neste ponto. Ela apenas converge, em termos gerais, com a conclusão já adotada pela ARIS-MG quanto à impossibilidade de afastar a metodologia contratual vigente para o semestre encerrado, sem que isso implique incorporação, nesta Nota Técnica, de fundamentos adicionais que extrapolem o necessário à manutenção do entendimento regulatório já consolidado.

Diante disso, a ARIS-MG mantém a nota 0,20 para o Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX) no primeiro semestre de aferição.

Ressalta-se, adicionalmente, que os argumentos recursais da Concessionária relativos à necessidade de neutralização do indicador até revisão metodológica foram especificamente analisados nesta manifestação, não se identificando elementos técnicos ou contratuais aptos a alterar a conclusão anteriormente adotada.

4.5 Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP)

O Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP) avalia os resultados da Concessão em relação ao atendimento das solicitações dos usuários dentro dos prazos máximos estabelecidos no Anexo 3 do Contrato de Concessão. O indicador é calculado percentualmente pela razão entre o número de atendimentos realizados no prazo, no semestre, e o número total de atendimentos realizados no mesmo período, sendo a nota definida conforme as faixas previstas na Tabela 26 do Anexo 3, que vão de 1,00 para IARP igual ou superior a 90% até 0,00 para IARP inferior a 70%.

4.5.1 Avaliação do IARP pelo Verificador Independente

De acordo com o Relatório do Verificador Independente, a partir de novembro de 2024 foram identificadas inconsistências na base de dados utilizada para o cálculo do IARP, as quais foram comunicadas à Concessionária para esclarecimento. Em fevereiro de 2025, a AGV disponibilizou nova versão da base, ainda assim com inconsistências remanescentes. Posteriormente, a Concessionária apresentou justificativas por meio do documento AGV-CAR-GES-2025.00016, consideradas aceitáveis pelo VI, que então procedeu ao cálculo do indicador com base nos dados disponibilizados, apurando percentual de 92,21% de atendimentos realizados no prazo e atribuindo nota 1,00 ao IARP. Em complemento, o VI sustentou que o IARP mede o intervalo entre a abertura da solicitação do usuário e o fechamento da ordem de serviço de execução, de modo que eventual abertura tardia desta última não comprometeria, por si só, o tempo total de atendimento registrado ao cliente.

4.5.2 Avaliação do IARP pelo SAAE-GV

O SAAE-GV divergiu do entendimento do Verificador Independente. Segundo o Poder Concedente, a validação do IARP exigiria possibilidade concreta de verificação das ordens de serviço e dos tempos de atendimento em ambiente auditável, o que não teria ocorrido no semestre, uma vez que os dados não foram disponibilizados em tempo real, apesar das solicitações formais encaminhadas por meio dos Ofícios SAAE/SAL/087/2025 e SAAE/SAL/147/2025. Na visão do SAAE-GV, a ausência de acesso tempestivo e verificável inviabilizou o controle em campo e comprometeu a confiabilidade da base primária, razão pela qual foi atribuída nota 0,00 ao indicador.

4.5.3 Argumentos apresentados pela AGV

No recurso da AGV, não se identifica, quanto ao IARP, uma fundamentação técnica autônoma e individualizada capaz de infirmar diretamente a motivação desenvolvida pela ARIS-MG na NT 002/2025. A manifestação recursal da Concessionária concentra-se, principalmente, em teses gerais relativas à alegada incompetência da ARIS-MG para rever o relatório do VI, à necessidade de contraditório prévio e à conveniência de aguardar a revisão do Manual de Aferição antes da consolidação dos entendimentos regulatórios. Nesse contexto, quanto ao IARP, o argumento material que mais se aproxima da posição da AGV é o mesmo já acolhido pelo VI: a ideia de que, apesar das inconsistências verificadas em ordens de serviço de execução, o registro da solicitação do usuário permaneceria íntegro no sistema de atendimento, sendo suficiente para o cálculo do prazo total de atendimento.

4.5.4 Avaliação do IARP pela ARIS-MG

A análise dos fundamentos apresentados não conduz à revisão da conclusão anteriormente consolidada pela ARIS-MG.

O primeiro ponto a ser observado é que a controvérsia relativa ao IARP não se limita à lógica abstrata de cálculo do prazo entre a abertura da solicitação e o fechamento da ordem de serviço. O aspecto central do indicador, no caso concreto, está na confiabilidade, consistência e auditabilidade da base de dados utilizada para

alimentar a fórmula contratual. O próprio histórico da aferição demonstra que essa base apresentou inconsistências relevantes, a ponto de demandar interações sucessivas entre Verificador Independente e Concessionária, nova versão de dados e apresentação posterior de justificativas. Esse quadro evidencia fragilidade dos dados primários empregados na apuração do indicador.

O segundo ponto é que a aceitação, pelo Verificador Independente, das justificativas apresentadas pela Concessionária não elimina, por si só, a necessidade de que a base utilizada seja verificável e suficientemente robusta para sustentar a nota atribuída. A confiabilidade do dado de origem não se recompõe automaticamente por validação posterior, especialmente quando não há plena possibilidade de verificação independente da base utilizada ao longo do fluxo de atendimento. A questão, portanto, não é apenas metodológica, mas probatória: sem base auditável, o percentual apurado deixa de oferecer segurança regulatória bastante para caracterizar o desempenho da Concessionária nos termos exigidos pelo sistema contratual de mensuração.

O terceiro ponto é que o argumento segundo o qual a origem da solicitação do usuário permaneceria íntegra no sistema, ainda que houvesse inconsistências nas ordens de serviço de execução, não resolve integralmente a controvérsia. Ainda que esse raciocínio possa, em tese, afastar determinados impactos pontuais sobre a contagem do tempo total, ele não supre a necessidade de rastreabilidade e auditoria do conjunto de informações que compõem o indicador. A apuração de desempenho contratual exige dados aptos à verificação, e não apenas explicações plausíveis sobre seu funcionamento esperado.

O quarto ponto é que a conclusão adotada na NT 002/2025 permanece aderente às premissas contratuais e regulatórias ao reconhecer que, diante da insuficiência de confiabilidade e transparência dos dados utilizados, não havia lastro técnico bastante para validação da nota 1,00 atribuída pelo Verificador Independente. Trata-se, portanto, de juízo regulatório sobre a aptidão da base probatória empregada na aferição, e não de substituição arbitrária da metodologia contratual do indicador.

A manifestação apresentada pelo Poder Concedente no âmbito recursal foi considerada, mas não altera o núcleo técnico da controvérsia neste ponto. Ela apenas converge com a conclusão já anteriormente adotada pela ARIS-MG quanto à insuficiência de confiabilidade e auditabilidade da base utilizada no semestre, sem constituir fundamento autônomo indispensável à manutenção da nota já consolidada.

Diante disso, a ARIS-MG mantém a nota 0,00 para o Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP) no primeiro semestre de aferição.

Ressalta-se, adicionalmente, que a presente manifestação explicita, de forma mais direta, que a controvérsia sobre o IARP não se resolve apenas pela discussão sobre a lógica de contagem do prazo, mas principalmente pela insuficiência de auditabilidade da base originária utilizada na apuração do indicador, não se identificando elementos técnicos ou contratuais aptos a alterar a conclusão anteriormente adotada.

4.6 Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE)

O Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE) avalia os resultados da Concessão em relação à satisfação da população quanto aos serviços prestados. Nos termos do Anexo 3 do Contrato de Concessão, o indicador é calculado percentualmente pela razão entre o número de reclamações recebidas e o número total de unidades usuárias, com pontuação variando de 1,00, para IFRE igual ou inferior a 5%, até 0,00, para IFRE superior a 15%. O Caderno de Indicadores, portanto, fixa a fórmula e a escala de pontuação, mas não restringe, em seu texto, a fonte das reclamações que devem compor o numerador do indicador.

4.6.1 Avaliação do IFRE pelo Verificador Independente

No Relatório Semestral, o Verificador Independente apurou o IFRE a partir da planilha “Reclamações”, disponibilizada pela Concessionária, e da planilha “03.25 Ligações”, utilizada para extração do número total de unidades usuárias. Com base nessa base de dados, o VI identificou 397 reclamações no semestre e 104.245

unidades usuárias ao final do período, resultando em IFRE de 0,38% e atribuição de nota 1,00 ao indicador. O relatório registrou esse resultado como excelente desempenho da Concessionária quanto à frequência de reclamações.

4.6.2 Argumentos apresentados pela AGV

No âmbito recursal, a AGV sustentou, em síntese, quatro argumentos principais quanto ao IFRE. Primeiro, que o Caderno de Indicadores teria estabelecido apenas uma fórmula aberta, sem definir expressamente a fonte dos dados relativos às reclamações. Segundo, que essa definição teria sido construída consensualmente pelas partes no Manual de Aferição e seguida pelo VI ao longo do semestre, de modo que eventual alteração interpretativa posterior comprometeria a segurança jurídica da execução contratual. Terceiro, que teria se formado legítima expectativa da Concessionária de que o IFRE seria aferido conforme os parâmetros interpretativos adotados nos relatórios mensais. E, por fim, que o fato de o Caderno de Encargos obrigar o registro das reclamações não significaria, por si só, que todos esses registros deveriam integrar o cômputo do IFRE. A AGV também contrapôs o resultado numérico do relatório do VI à nota 0,00 atribuída pela ARIS-MG, sustentando que a Concessionária teria apresentado excelente desempenho sob a ótica da frequência de reclamações.

4.6.3 Avaliação do IFRE pela ARIS-MG

A análise dos fundamentos apresentados não conduz à revisão da conclusão anteriormente consolidada pela ARIS-MG.

O primeiro ponto a ser observado é que, embora o Anexo 3 do Contrato de Concessão não detalhe exaustivamente cada canal de atendimento que deve compor o número de reclamações recebidas, a interpretação do indicador não pode ser feita de forma dissociada do regime contratual que disciplina os deveres informacionais da Concessionária. O sistema de mensuração de desempenho pressupõe que os registros vinculados aos indicadores sejam mantidos de forma íntegra, acessível e verificável. Nessa perspectiva, o IFRE deve refletir o conjunto

das reclamações formalmente registradas nos canais contratualmente relevantes, e não apenas parcela restrita dessas manifestações.

O segundo ponto é que a tese de que a metodologia adotada pelo Verificador Independente ao longo do semestre gerou legítima expectativa e não poderia ser revista não prevalece diante da hierarquia documental aplicável. Ainda que determinado entendimento operacional tenha sido adotado no curso da aferição, ele não pode se sobrepor ao Contrato de Concessão e aos seus anexos quando deles resultar restrição indevida da base de cálculo do indicador. A atuação da ARIS-MG, neste ponto, não representa criação de critério novo, mas reafirmação da interpretação compatível com a disciplina contratual vigente.

O terceiro ponto é que a alegação de que o dever de registro das reclamações não implicaria sua necessária consideração no IFRE não se mostra consistente com a finalidade do próprio indicador. Se o IFRE se destina a medir a frequência relativa de reclamações recebidas, não é tecnicamente adequado excluir, sem fundamento contratual expresso, registros formalmente relacionados ao atendimento aos usuários e pertinentes ao sistema de mensuração de desempenho. A leitura restritiva defendida pela Concessionária compromete a representatividade do numerador do indicador e reduz sua aderência à finalidade contratual de aferição da satisfação dos usuários.

O quarto ponto é que o resultado percentual apurado pelo Verificador Independente, embora aritmeticamente compatível com a base que lhe foi disponibilizada, não basta, por si só, para validar a nota 1,00. A controvérsia não está na operação matemática do cálculo, mas na integridade, completude e auditabilidade da base de reclamações utilizada. Se o universo considerado para o numerador não corresponde, com a necessária segurança, ao conjunto das reclamações formalmente registradas nos canais relevantes, o percentual obtido deixa de refletir com fidelidade o desempenho efetivo da Concessionária no semestre.

O quinto ponto é que a conclusão adotada na NT 002/2025 permanece tecnicamente adequada ao reconhecer que o IFRE deve considerar todas as manifestações classificadas como reclamações que integrem os registros da Concessionária no

semestre, abrangendo, ao menos, aquelas relacionadas aos canais formais de atendimento ao usuário. Se esses dados não foram adequadamente registrados, disponibilizados ou apresentados de forma auditável, a consequência técnica é a impossibilidade de validação da nota máxima atribuída ao indicador.

A manifestação apresentada pelo Poder Concedente no âmbito recursal foi considerada, mas não altera o núcleo técnico da controvérsia neste ponto. Ela apenas converge com a conclusão já anteriormente adotada pela ARIS-MG quanto à insuficiência da base de reclamações utilizada na apuração, sem constituir fundamento autônomo indispensável à manutenção do entendimento regulatório já consolidado.

Diante disso, a ARIS-MG mantém a nota 0,00 para o Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE) no primeiro semestre de aferição.

Ressalta-se, adicionalmente, que os argumentos recursais da Concessionária relativos à legítima expectativa, à vedação de revisão da metodologia adotada pelo Verificador Independente e à restrição da base de reclamações foram especificamente analisados nesta manifestação, não se identificando elementos técnicos ou contratuais aptos a alterar a conclusão anteriormente adotada.

5 DAS CONCLUSÕES

A análise técnica desenvolvida na presente Nota Técnica, à luz do Recurso de Revisão interposto pela Concessionária Águas de Governador Valadares SPE S.A., das Notas Técnicas DTO/ARIS-MG nº 001/2025 e nº 002/2025, do Relatório Semestral do Verificador Independente e do Parecer Jurídico nº 14/2026, conduz à conclusão de que os fundamentos recursais apresentados pela AGV não são suficientes para desconstituir o entendimento regulatório anteriormente consolidado pela ARIS-MG quanto aos resultados do primeiro semestre de aferição do Contrato de Concessão nº 001/2024, referente ao período de outubro de 2024 a março de 2025.

No plano jurídico-regulatório, resta reafirmado que a ARIS-MG detém competência para interpretar o Contrato de Concessão, uniformizar a aplicação de seus anexos e decidir, de forma motivada, as controvérsias surgidas na aferição dos indicadores

de desempenho, não se vinculando automaticamente às conclusões do Verificador Independente, cuja atuação possui natureza auxiliar, técnica e instrutória. Também permanece evidenciado que a hierarquia documental aplicável à controvérsia exige a prevalência do Contrato de Concessão e de seus anexos sobre o Manual de Aferição e sobre entendimentos operacionais adotados no curso da execução, razão pela qual não podem prevalecer interpretações metodológicas incompatíveis com o texto contratual vigente no semestre analisado.

No que se refere ao Indicador de Sustentabilidade Social (ISUS), conclui-se pela manutenção da nota 0,00, uma vez que a estrutura contratual do indicador exige cumprimento integral, no semestre, de todas as determinações relativas à disponibilização das informações e meios de acesso aos benefícios de tarifa social. Os argumentos da Concessionária relativos a cumprimento substancial, proporcionalidade e suficiência de canais alternativos de atendimento foram analisados e não se mostraram aptos a afastar a lógica binária prevista no Anexo 3 do Contrato de Concessão.

Quanto ao Indicador de Sustentabilidade Ambiental (ISUA), mantém-se a nota 1,00, por ausência de demonstração suficiente de invalidade de licenças, outorgas ou descumprimento de condicionantes ambientais aptos a descaracterizar o atendimento do indicador no semestre. Esclarece-se, ainda, que a manutenção dessa nota não decorre de adesão irrestrita à fundamentação desenvolvida pelo Verificador Independente, mas da constatação de que não se identificam elementos técnicos ou contratuais aptos a afastar o atendimento do indicador nos termos do Anexo 3 do Contrato de Concessão.

Em relação ao Indicador de Prevenção de Extravasamento (IPEX), conclui-se pela manutenção da nota 0,20, uma vez que a fragilidade na segregação entre ordens de serviço preventivas e reativas, embora evidencie a conveniência de aperfeiçoamento metodológico futuro, não autoriza, para o semestre analisado, o afastamento da fórmula e da tabela de pontuação contratualmente vigentes. A alegação da Concessionária no sentido de que a necessidade de revisão metodológica justificaria a neutralização do indicador também foi analisada e não

se mostrou compatível com a disciplina contratual aplicável ao período já encerrado.

No tocante ao Indicador de Atendimentos Realizados no Prazo (IARP), mantém-se a nota 0,00, não por mera discordância abstrata quanto ao modelo de cálculo adotado pelo Verificador Independente, mas pela insuficiência de confiabilidade, consistência e auditabilidade da base de dados utilizada na apuração do semestre. A presente Nota Técnica explicita, de forma complementar à NT 002/2025, que o cerne da controvérsia não reside apenas na lógica de contagem do prazo entre abertura da solicitação e fechamento da ordem de serviço, mas principalmente na aptidão da base originária utilizada para alimentar o indicador.

Quanto ao Indicador de Frequência Relativa de Reclamações (IFRE), conclui-se pela manutenção da nota 0,00, tendo em vista que a apuração do indicador deve refletir o conjunto das reclamações formalmente registradas nos canais contratualmente relevantes, e não apenas parcela restrita dessas manifestações. Os argumentos da Concessionária relativos à legítima expectativa quanto à metodologia adotada pelo Verificador Independente, à vedação de revisão interpretativa e à restrição da base de reclamações foram analisados e não se mostraram suficientes para afastar a necessidade de completude e auditabilidade do numerador do indicador.

Dessa forma, para o primeiro semestre de aferição do Contrato de Concessão nº 001/2024, ficam mantidas as seguintes notas para os indicadores objeto de divergência:

- ISUS = 0,00
- ISUA = 1,00
- IPEX = 0,20
- IARP = 0,00
- IFRE = 0,00

Registra-se, ainda, que a presente Nota Técnica aprofunda e torna explícitos alguns pontos argumentativos suscitados no âmbito recursal que não haviam sido enfrentados de forma autônoma na NT 002/2025, especialmente: i) a tese de

cumprimento substancial e proporcionalidade no ISUS; ii) a alegação de que a revisão metodológica futura justificaria a neutralização do IPEX no semestre; iii) o esclarecimento de que, no IARP, a insuficiência está centrada na auditabilidade da base originária; e iv) os argumentos relativos à legítima expectativa e à restrição da base de reclamações no IFRE. Tais pontos foram analisados nesta manifestação e, embora não tenham alterado os resultados dos indicadores, passam a integrar de forma expressa a motivação técnica do entendimento regulatório da ARIS-MG.

As manifestações apresentadas pelo SAAE-GV e pelo Verificador Independente no âmbito recursal foram consideradas nos limites necessários ao adequado exame da controvérsia, sem prejuízo da autonomia analítica da ARIS-MG e sem alteração do eixo técnico-regulatório já consolidado nas manifestações anteriores da Agência.

Por fim, conclui-se que a presente manifestação técnica, em alinhamento com o Parecer Jurídico nº 14/2026, exaure a análise técnico-regulatória sobre os resultados do primeiro semestre de aferição, sem inovação indevida de critérios, sem extrapolação do objeto recursal e com observância da imparcialidade, da hierarquia contratual e da fundamentação necessária à deliberação final pela Diretoria Colegiada da ARIS-MG.

Viçosa, 11 de maio de 2026.

Bruno Augusto de Rezende
Diretor Técnico Operacional

Rodrigo Pena do Carmo
Coordenador Administrativo
Operacional

Thainá V. Nunes
Analista de Fiscalização e Regulação
(Eng. Ambiental)

6 REFERÊNCIAS

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - ARIS-MG. 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.

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - ARIS-MG. 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 indicadores. Julho de 2025.

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - ARIS-MG. Parecer Jurídico nº 14/2026 - PROJUR. Processo Administrativo nº 004/2026. Recurso de Revisão interposto em face do Ofício nº 185/2026 e das Notas Técnicas DTO/ARIS-MG nº 001/2025 e nº 002/2025 - aferição de indicadores de desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024.

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - ARIS-MG. Consulta Jurídica nº 05/2025. Função regulatória e atuação do verificador independente: aspectos jurídicos relevantes e a interpretação de cláusulas do contrato de concessão de Governador Valadares. 15 out. 2025.

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - ARIS-MG. Ofício nº 185/2026. Resposta à Carta AGV-CAR-GES-2025/00060. Ref.: oportunidades recursais nos processos administrativos da ARIS-MG.

ÁGUAS DE GOVERNADOR VALADARES SPE S.A. Carta AGV-CAR-GES-2026/00020. Recurso de Revisão interposto em face do Ofício nº 185/2026 da ARIS-MG. Governador Valadares, 24 fev. 2026.

GOVERNADOR VALADARES. Contrato de Concessão nº 001/2024 - Anexo 03: Caderno de Indicadores. Concorrência Pública nº 005/2023. Documento integrante do sistema de mensuração de desempenho da concessão.

HOUER CONSULTORIA E CONCESSÕES LTDA. VI-TDO-REL-IND-008/2025 - Relatório Semestral de Indicadores de Desempenho. Outubro/2024 a março/2025. Governador Valadares, 02 maio 2025.

HOUER CONSULTORIA E CONCESSÕES LTDA. VI-106/OF-IND-A.REG. Resposta à Agência Reguladora - Ofício 349/2026: ciência de Recurso de Revisão e abertura de prazo para manifestação. Governador Valadares, 28 abr. 2026.

HOUER CONCESSÕES; ÁGUAS DE VALADARES SPE S.A.; SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE GOVERNADOR VALADARES - SAAE-GV. Manual de Aferição de Indicadores do Sistema de Mensuração de Desempenho - SMD. Contrato de Prestação de Serviço de Verificação Independente do Contrato de Concessão nº 001/2024. Setembro de 2025.

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE GOVERNADOR VALADARES - SAAE-GV. Contrarrazões ao Recurso de Revisão e manifestação sobre o Pedido de Reconsideração. Referência: Recurso de Revisão interposto em face do Ofício nº 185/2026 da ARIS-MG e das Notas Técnicas DTO/ARIS-MG nº 001/2025 e nº 002/2025, relativos à aferição dos indicadores de desempenho do Contrato de Concessão nº 001/2024 - 1º semestre de aferição (outubro/2024 a março/2025). Governador Valadares, 24 abr. 2026.