

EDITAL DE LICITAÇÃO

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº [•]/[•]

PROCESSO Nº [•]/[•]

ANEXO VII

METAS E INDICADORES DE QUALIDADE

1 INTRODUÇÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá prestar os SERVIÇOS no Município de Porto Velho, objeto da CONCESSÃO, baseada nas definições de serviço adequado estabelecidas no art. 6º, §1º, da Lei federal nº 8.987/95, e no CONTRATO.

Para se manter fiel a estas disposições legais e contratuais, cabe ao PODER CONCEDENTE definir quais são as metas, os indicadores de qualidade e sua forma de apuração ao longo do tempo, bem como, em conjunto com o REGULADOR e com o VERIFICADOR INDEPENDENTE, observadas as competências específicas de cada um, o seu acompanhamento, fiscalização e aplicação de penalidades pelo não cumprimento.

Desta forma, no presente Anexo serão estabelecidas as metas a serem atendidas pela CONCESSIONÁRIA, bem como os indicadores de qualidade que servirão para o acompanhamento da prestação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA durante toda a vigência da CONCESSÃO.

Também estão definidas as respectivas penalidades a serem aplicadas caso a CONCESSIONÁRIA não cumpra com as obrigações estabelecidas.

Para evitar divergências entre o REGULADOR, o VERIFICADOR INDEPENDENTE e a CONCESSIONÁRIA quanto à metodologia a ser utilizada para o cálculo das metas e dos indicadores de qualidade, serão adotadas, quando pertinentes, a metodologia consagrada e as definições adotadas pelo Sistema Nacional de Informações de Saneamento – SNIS.

2 METAS DA CONCESSÃO

Nesse item serão apresentadas as metas, metodologia e penalidades a serem consideradas para cada requisito.

O atendimento das metas será avaliado somente nos anos indicados nos quadros abaixo, cabendo eventual aplicação de penalidade em decorrência de seu não atendimento nos termos previstos neste Anexo.

2.1 META DE COBERTURA DE ATENDIMENTO EM ABASTECIMENTO DE ÁGUA (CAAA)

Essa meta visa estabelecer a evolução do nível de cobertura de atendimento em abastecimento de água que a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar durante o período da CONCESSÃO, totalizando a Sede e os Distritos.

Estão apresentadas no quadro abaixo as metas mínimas que cada LICITANTE deverá considerar em sua PROPOSTA COMERCIAL referente ao final de cada ano de vigência do CONTRATO a contar da data de emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

Tabela 1 - Meta Contratual - Atendimento em Abastecimento de Água - SAA Geral

Ano	Ano do Contrato	Meta Contratual (%)
2026	4	79%

Ano	Ano do Contrato	Meta Contratual (%)
2028	6	85%
2030	8	90%
2033	11	99%
2034	12	99%
2036	14	99%
2038	16	99%
2040	18	99%
2042	20	99%
2044	22	99%
2046	24	99%
2048	26	99%
2050	28	99%
2052	30	99%

2.1.1 Metodologia e Periodicidade

A Cobertura de Atendimento em Abastecimento de Água (CAAA) será apurada com base no Índice de Atendimento de Água (IN055) do SNIS abaixo:

$$CAAA = \frac{AG001}{G12a} \times 100$$

Onde:

CAAA: Cobertura de Atendimento em Abastecimento de Água (%);

AG001: População total atendida com abastecimento de água (hab) na ÁREA DA CONCESSÃO;

G12a: População total residente na ÁREA DA CONCESSÃO (hab).

AG001 – População Total Atendida com Abastecimento de Água na ÁREA DA CONCESSÃO:

Valor da população total atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços na ÁREA DA CONCESSÃO, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços acrescida de outras populações atendidas localizadas em áreas não consideradas urbanas. Essas populações podem ser rurais ou mesmo com características urbanas, apesar de estarem localizadas em áreas consideradas rurais pelo IBGE. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, em domicílios utilizados para veraneio, em domicílios utilizados somente em finais de semanas, imóveis desocupados, dentre outros. Assim, o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado

na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em AG013. A população AG001 deve ser menor ou igual à população da informação G12a.

G12a – População Total Residente na ÁREA DA CONCESSÃO segundo o IBGE

Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios -sedes municipais e localidades da ÁREA DA CONCESSÃO (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) da ÁREA DA CONCESSÃO. Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com abastecimento de água, identificada pelo código AG001.

Periodicidade: Conforme item 2.1.

2.1.2 Penalidade

Para a avaliação do cumprimento das metas será utilizada a seguinte fórmula:

$$ICMcaaa = \frac{CAAA}{MC} \times 100$$

Onde:

ICMcaaa: Índice de Cumprimento da Meta para Cobertura de Atendimento de Abastecimento de Água;

CAAA: Cobertura de Atendimento de Abastecimento de Água (%);

MC: Meta Contratual (%).

Para fins de aplicação das penalidades cabíveis, será considerada a seguinte graduação:

Tabela 2 - Grau de penalidade ICMcaaa

Índice de Meta	ICMcaaa ≥ 1,00	0,95 ≤ ICMcaaa < 1,00	0,90 ≤ ICMcaaa < 0,95	0,85 ≤ ICMcaaa < 0,90	ICMcaaa < 0,85
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Leve	Média	Grave	Gravíssima

2.2 META DE CONTROLE DE PERDAS DE ÁGUA (CPA)

Essa meta visa estabelecer a evolução da redução de perda de água no sistema de abastecimento de água que a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar durante o período da CONCESSÃO, totalizando a Sede e os Distritos.

Neste item estão apresentados os índices máximos que cada LICITANTE deverá considerar em sua PROPOSTA COMERCIAL referente ao final de cada ano de vigência do CONTRATO a contar da data de emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

Tabela 3 - Meta Contratual - Controle de Perdas - SAA Geral

Ano	Ano do Contrato	Índices Contratuais (%)
2026	4	49%
2028	6	39%
2030	8	29%
2033	11	25%
2034	12	25%
2036	14	25%
2038	16	25%
2040	18	25%
2042	20	25%
2044	22	25%
2046	24	25%
2048	26	25%
2050	28	25%
2052	30	25%

2.2.1 Metodologia e Periodicidade

O Controle de Perdas de Água (CPA) será apurado com base no Índice de Perda na Distribuição (IN049) do SNIS abaixo:

$$CPA = \frac{AG006 + AG018 - AG010 - AG024}{AG006 + AG018 - AG024} \times 100$$

Onde:

CPA: Controle de Perdas de Água (%);

AG006: Volume de água produzido (m3/Ano);

AG010: Volume de água consumido (m3/Ano);

AG018: Volume de água tratada importado (m3/Ano);

AG024: Volume de serviço (m3/Ano).

AG006 – Volume de Água Produzido

Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada (AG016), ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s). Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada (AG016), que sejam

disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) ou microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), esse campo deve ser preenchido com os volumes produzidos dentro da ÁREA DA CONCESSÃO. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços.

AG010 – Volume de Água Consumido

Volume anual de água consumido por todos os USUÁRIOS, compreendendo o volume micromedido (AG008), o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada eventualmente exportado (AG019) para outro prestador de serviços. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, identificado pelo código AG011, pois, para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. O volume da informação AG011 normalmente é maior ou igual ao volume da informação AG010. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador.

AG018 – Volume de Água Tratada Importada

Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido (AG012), quando efetivamente medido. Não deve ser computado nos volumes de água produzido (AG006), tratado em ETA(s) (AG007) ou tratado por simples desinfecção (AG015). A despesa com a importação de água deve estar computada na informação FN020. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador.

AG024 – Volume de Serviço

Valor da soma dos volumes anuais de água usados para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.

Periodicidade: Conforme item 2.2.

2.2.2 Penalidade

Para a avaliação do cumprimento das metas será utilizada a seguinte fórmula:

$$ICMcpa = \frac{MC}{CPA} \times 100$$

Onde:

ICMcpa: Índice de Cumprimento da Meta para Controle de Perdas de Água;

MC: Meta Contratual (%);

CPA: Controle de Perdas de Água (%).

O CPA a ser utilizado para o cálculo do ICMcpa deverá ser a média dos últimos 12 meses.

Para fins de aplicação das penalidades cabíveis, será adotada a seguinte gradação:

Tabela 4 - Grau de penalidade ICMcpa

Índice de Meta	ICMcpa ≤ 1,00	1,00 < ICMcpa ≤ 1,05	1,05 < ICMcpa ≤ 1,10	1,10 < ICMcpa ≤ 1,15	1,15 < ICMcpa
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Leve	Média	Grave	Gravíssima

2.3 META DE COBERTURA DE ATENDIMENTO DE TRATAMENTO DE ESGOTO (CATE)

Essa meta visa estabelecer a evolução do nível de tratamento de esgoto que a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar durante o período da CONCESSÃO, totalizando a Sede e os Distritos.

Neste item estão apresentadas as metas mínimas que cada LICITANTE deverá considerar em sua PROPOSTA COMERCIAL referente ao final de cada ano de vigência do CONTRATO a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

Tabela 5 - Meta Contratual - Atendimento em Tratamento de Esgoto - SES Geral

Ano	Ano do Contrato	Meta Contratual (%)
2026	4	27%
2028	6	44%
2030	8	62%
2033	11	90%
2034	12	91%
2036	14	91%
2038	16	91%
2040	18	92%
2042	20	92%
2044	22	93%
2046	24	93%
2048	26	94%
2050	28	94%
2052	30	95%

2.3.1 Metodologia e Periodicidade

A Cobertura de Atendimento de Tratamento de Esgoto (CATE) será apurada conforme fórmula abaixo:

$$CATE = \frac{PATE}{G12b} \times 100$$

Onde:

CATE: Cobertura de Atendimento de Tratamento de Esgoto (%);

PATE: População total atendida com tratamento de esgoto (hab) na ÁREA DA CONCESSÃO;

G12b: População total residente na ÁREA DA CONCESSÃO (hab).

PATE – População Total Atendida com Tratamento de Esgoto na ÁREA DA CONCESSÃO

Quantidade da população total atendida com tratamento de esgoto pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços de tratamento de esgoto acrescida de outras populações atendidas localizadas em áreas não consideradas urbanas. Essas populações podem ser rurais ou mesmo com características urbanas, apesar de estarem localizadas em áreas consideradas rurais pelo IBGE. Caso a CONCESSIONÁRIA não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, ela poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

G12b – População Total Residente na ÁREA DA CONCESSÃO segundo o IBGE

Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios -sedes municipais e localidades da ÁREA DE CONCESSÃO (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) da ÁREA DA CONCESSÃO. Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com esgotamento sanitário, identificada pelo código ES001.

Periodicidade: Conforme item 2.3.

2.3.2 Penalidade

Para a avaliação do cumprimento das metas será utilizada a seguinte fórmula:

$$ICM_{cate} = \frac{CATE}{MC} \times 100$$

Onde:

ICM_{cate}: Índice de Cumprimento da Meta de Cobertura de Atendimento de Tratamento de Esgoto;

CATE: Cobertura de Atendimento de Tratamento de Esgoto (%);

MC: Meta Contratual (%).

Para fins de aplicação das penalidades cabíveis, será adotada a seguinte gradação:

Tabela 6 - Grau de penalidade ICMcate

Índice de Meta	ICMcate ≥ 1,00	0,95 ≤ ICMcate < 1,00	0,90 ≤ ICMcate < 0,95	0,85 ≤ ICMcate < 0,90	ICMcate < 0,85
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Leve	Média	Grave	Gravíssima

3 INDICADORES OPERACIONAIS

Neste item serão apresentadas os indicadores operacionais, metodologia e penalidades a serem consideradas para cada requisito.

A apuração dos indicadores, com a respectiva aplicação de penalidade, terá início a partir do 4º (quarto) ano a contar da data de emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

Os indicadores se referem ao final de cada ano de vigência do CONTRATO contado a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

3.1 INDICADORES OPERACIONAIS PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – SAA

3.1.1 ÍNDICE DE CONTINUIDADE DO ABASTECIMENTO (ICA)

Este índice estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação dos SERVIÇOS no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos USUÁRIOS.

O índice é estabelecido de modo a garantir as expectativas dos USUÁRIOS quanto ao nível de disponibilização de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por eles aceito.

Para a avaliação desse índice será considerado a média dos últimos 12 meses.

Tabela 7 - Classificação do abastecimento em relação às faixas do ICA

Classificação do Abastecimento	Faixas do ICA
Intermitente	ICA < 90%
Adequado	ICA ≥ 90%

3.1.1.1 Metodologia e Periodicidade

O ICA será calculado através da seguinte expressão:

$$ICA = \frac{\sum i > n \text{ TPM10}}{\sum i > n \text{ TMA}}$$

Onde:

ICA: Índice de Continuidade do Abastecimento de Água (%);

TMA: Tempo médio da apuração, que é o tempo em horas decorrido entre o início e o término do período de apuração;

TPM10: Tempo com pressão maior que 10 metros de coluna d'água. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado verificador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 10 metros de coluna d'água;

Os pontos de tomada de pressão serão indicados em conjunto com o REGULADOR.

Periodicidade: Mensal.

3.1.1.2 Penalidade

A CONCESSIONÁRIA será penalizada conforme o quadro a seguir:

Tabela 8 - Grau de penalidade ICA

Faixa do Índice	ICA ≥ 90% Anual	ICA < 90% Anual
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Média

3.1.2 ÍNDICE DE QUALIDADE DE ÁGUA (IQA)

Este índice avalia a regularidade da qualidade da água distribuída, considerando os principais parâmetros de avaliação da qualidade da água, cujo desempenho depende não apenas da qualidade das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação efetiva, tanto do sistema produtor como do sistema de distribuição de água.

Para a avaliação desse índice será considerada a média móvel de 12 meses.

Tabela 9 - Classificação em relação aos valores do IQA

Classificação	Faixa IQA
Ruim	IQA < 80%
Regular	80% ≤ IQA < 90%
Bom	90% ≤ IQA < 95%
Ótimo	IQA ≥ 95%

3.1.2.1 Metodologia e Periodicidade

O IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$\text{IQA} = (0,30 \cdot P(\text{TB}) + 0,25 \cdot P(\text{CRL}) + 0,20 \cdot P(\text{COR}) + 0,25 \cdot P(\text{MIC})) \%$$

onde:

IQA: Índice de Qualidade de Água;

P(TB): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez na rede de distribuição, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas;

P(CRL): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual na rede de distribuição, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas;

P(COR): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para cor na saída do tratamento, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas;

P(MIC): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para Escherichia Coli e Coliformes Totais (microbiológicos) na rede de distribuição, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas.

As condições exigidas para o IQA devem ser conforme o quadro abaixo:

Tabela 10 - Condições e pesos para determinação do IQA

Parâmetro	Símbolo	Condição Exigida	Peso
Turbidez	TB	Turbidez máxima de 5,0 uT (unidade de turbidez)	0,30
Cloro residual livre	CRL	Concentração mínima de 0,2 mg/L e máxima de 5 mg/L	0,25
Cor	COR	Menor que 15 uH	0,20
Escherichia Coli	MIC	Ausência em 100 mL	0,25
Coliformes Totais		<ul style="list-style-type: none"> Ausência em 100 mL em 95% das amostras para sistemas que abastecem partir de 20.000 habitantes; e Apenas uma amostra, analisada no mês, poderá apresentar resultado positivo para sistemas que abastecem menos de 20.000 habitantes. 	

Periodicidade: Mensal.

3.1.2.2 Penalidade

A Concessionária será penalizada conforme o quadro a seguir:

Tabela 11 - Grau de penalidade IQA

Faixa do Índice	IQA ≥ 95% Anual	90% ≤ IQA < 95% Anual	80% ≤ IQA < 90% Anual	IQA < 80% Anual
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Grave

3.2 INDICADORES OPERACIONAIS PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

3.2.1 ÍNDICE DE DESOBSTRUÇÃO DE REDES COLETORAS (IORC)

Para a avaliação desse índice será considerada a média dos últimos 12 meses.

Tabela 12 - Meta para IORC

Período	Faixa do IORC
Ano 4 ao Ano 30	IORC ≤ 200

3.2.1.1 Metodologia e Periodicidade

O IORC será obtido através da seguinte expressão:

$$IORC = \frac{DRC}{TRC} \times 1.000$$

Onde:

IORC: Índice de Obstrução de Redes Coletoras;

DRC: Desobstruções de redes coletoras realizadas. Para avaliação mais adequada na qual reflita a qualidade da prestação do serviço, enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários e enquanto a CONCESSIONÁRIA não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos índices IORC e DRC, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas;

TRC: Total de rede coletora (km).

Periodicidade: Mensal.

3.2.1.2 Penalidade

A CONCESSIONÁRIA será penalizada conforme o quadro a seguir:

Tabela 13 - Grau de penalidade IORC

Faixa do Índice	IORC ≤ 200	200 < IORC ≤ 220	220 < IORC ≤ 240	240 < IORC ≤ 260	260 > IORC
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Leve	Média	Grave	Gravíssima

3.2.2 ÍNDICE DE QUALIDADE DO EFLUENTE (IQE)

Todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais.

A qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais será medida pelo Índice de Qualidade do Efluente - IQE.

Esse índice procura identificar, de maneira objetiva, os principais parâmetros de qualidade dos efluentes lançados.

Para a avaliação desse índice será considerado a média móvel de 12 meses.

Tabela 14 - Classificação em relação aos valores do IQE

Classificação	Faixa IQE
Inadequado	$IQE \leq 4$
Regular	$4 \leq IQE < 6$
Bom	$6 \leq IQE < 8$
Ótimo	$8 \leq IQE$

3.2.2.1 Metodologia e Periodicidade

O IQE é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida para cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados os respectivos pesos:

Tabela 15 - Condições e pesos para determinação do IQE

Parâmetro	Símbolo	Condição Exigida	Peso
Materiais sedimentáveis	SS	Menor que 1,0 mL/L *	0,35
Óleos e Graxas	SH	Menor que 100 mg/L	0,30
DBO	DBO	120 mg/L ou remoção mínima de 60%**	0,35

*em teste de Imhoff; **DBO de 5 dias a 20°C.

O IQE será obtido através da seguinte expressão:

$$IQE = (0,35 * P(SS) + 0,30 * P(SH) + 0,35 * P(DBO)) * 10$$

onde:

IQE: Índice de Qualidade do Efluente;

P(SS): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas;

P(SH): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para óleos vegetais e gorduras animais, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas;

P(DBO): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio, calculada pelo n° de amostras conformes dividido pelo total de amostras analisadas.

Periodicidade: Mensal

3.2.2.2 Penalidade

A Concessionária será penalizada conforme o quadro a seguir:

Tabela 16 - Grau de penalidade IQE

Faixa do Índice	IQE ≥ 8 Anual	6 < IQE ≤ 8 Anual	4 < IQE ≤ 6 Anual	IQE ≤ 4 Anual
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Grave

4 INDICADORES GERENCIAIS

Para que os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário possam ser considerados adequados, a integralidade dos indicadores gerenciais deverá atingir o nível adequado.

Os índices adiante contarão com uma carência de 4 (quatro) anos a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO para começarem a ser avaliados.

Diante das particularidades da CONCESSÃO, este indicador somente será apurado para a Sede do Município de Porto Velho.

Os indicadores se referem ao final de cada ano de vigência do CONTRATO contado a partir da emissão da ORDEM DE SERVIÇO.

4.1 ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (IESAP)

O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

Tabela 17 - Classificação em relação as faixas do IESAP

Classificação	Faixa IESAP
Inadequado	$IESAP \leq 5$
Regular	$5 \leq IESAP < 7$
Bom	$7 \leq IESAP < 9$
Ótimo	$9 \leq IESAP$

4.1.1 Metodologia e Periodicidade

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do SERVIÇO pela CONCESSIONÁRIA será avaliada através do Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

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

Para cada um dos fatores de avaliação da adequação dos SERVIÇOS será atribuído um valor de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

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

A tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é a apresentada a seguir.

Tabela 18 - Prazos para Execução dos Serviços

Serviço	Unidade	Prazo
Ligação de água	Dias úteis	10
Reparo de vazamento de água na rede ou no ramal	Horas úteis	24
Reparo de cavalete	Horas úteis	48
Falta de água local ou geral / falta de pressão	Horas úteis	24
Verificação da qualidade da água	Horas úteis	24
Remanejamento de ramal de água	Dias úteis	10
Deslocamento de cavalete em até 1 metro	Dias úteis	10
Substituição corretiva de hidrômetro	Dias úteis	7
Ligação padrão de esgoto com diâmetro de 4 polegadas	Dias úteis	10

Serviço	Unidade	Prazo
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	Horas úteis	24
Ocorrências relativas à qualidade da repavimentação	Dias úteis	4
Restabelecimento do fornecimento a pedido	Dias úteis	2

O índice de eficiência para o FATOR 1 será obtido através da fórmula:

$$\text{FATOR 1} = (\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido}) / (\text{Quantidade total de serviços realizados}) * 100$$

O valor do FATOR 1 obedecerá a tabela a seguir:

Tabela 19 - Valor do Fator 1 em relação ao prazo de atendimento

Índice de Eficiência dos Prazos de Atendimento (%)	Valor a Ser Atribuído ao Fator 1
Menor que 75%	0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

FATOR 2 - disponibilização de estruturas de atendimento ao público avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- atendimento em agência comercial da CONCESSIONÁRIA;
- sistema "0800" para atendimento telefônico dos usuários, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 07h às 19h e aos sábados, domingos e feriados das 7h às 16h;
- atendimento telefônico através de sistema "0800" para recepção de solicitações emergenciais relacionados ao serviço de abastecimento de água, com funcionamento 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- atendimento remoto eletrônico, ou seja, utilização de outros modos de comunicação com o usuário, como exemplo: internet, chat, aplicativos, web, totens de autoatendimento, etc.
- utilização de programas de computadores de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da CONCESSIONÁRIA.

O valor a ser atribuído ao FATOR 2 será obtido pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 20 - Valor do Fator 2 em relação às estruturas de atendimento

Estruturas de Atendimento ao Público	Valor a Ser Atribuído ao Fator 2
2 ou menos estruturas	0
3 ou 4 das estruturas	0,5
5 ou mais estruturas	1,0

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

- a. distância inferior a 1.000m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b. distância inferior a 1.000m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c. facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d. facilidade de identificação;
- e. conservação e limpeza;
- f. coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g. número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h. período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos;
- i. período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema "0800" menor ou igual a 3 minutos.

O valor a ser atribuído ao FATOR 3 será obtido pelo atendimento ou não dos itens elencados, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 21 - Valor do Fator 2 em relação a adequação das estruturas de atendimento

Adequação das Estruturas de Atendimento ao Público	Valor a Ser Atribuído ao Fator 3
Atendimento de 5 ou menos itens	0
Atendimento de 6 a 8 itens	0,5
Atendimento de 9 itens	1,0

FATOR 4 - adequação das instalações e logística de atendimento, em prédios da CONCESSIONÁRIA, ao conforto e conceito do usuário, considerando:

- a. separação dos ambientes de espera e atendimento;
- b. disponibilidade de banheiros e bebedouros de água;
- c. iluminação e acústica do local de atendimento;
- d. existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
- e. preparo dos profissionais de atendimento;
- f. disponibilização de som ambiente, ar-condicionado, ventiladores.

O valor a ser atribuído ao FATOR 4 será obtido pelo atendimento ou não dos itens elencados, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 22 - Valor do Fator 4 em relação adequação das instalações e logística de atendimento

Adequação das Instalações e Logística de Atendimento ao Público	Valor a Ser Atribuído ao Fator 4
Atendimento de 4 ou menos itens	0
Atendimento de 5 itens	0,5
Atendimento dos 6 itens	1,0

O Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 6 * (\text{Valor do Fator 1}) + 2 * (\text{Valor do Fator 2}) + 1 * (\text{Valor do Fator 3}) + 1 * (\text{Valor do Fator 4})$$

Periodicidade: Mensal.

4.1.2 Penalidade

A CONCESSIONÁRIA será penalizada conforme o quadro a seguir:

Faixa do Índice	IESAP ≥ 9	$7 \leq \text{IESAP} < 9$	$5 \leq \text{IESAP} < 7$	IESAP < 5
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Grave

4.2 ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL (IASC)

O sistema comercial da CONCESSIONÁRIA, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

Tabela 23 - Grau de penalidade IASC

Classificação	Faixa IASC
Inadequado	IASC ≤ 5
Regular	$5 < \text{IASC} \leq 7$
Bom	$7 < \text{IASC} \leq 9$
Ótimo	IASC ≥ 9

4.2.1 Metodologia e Periodicidade

A adequabilidade do sistema comercial para garantia da equidade no relacionamento comercial que assegure ao USUÁRIO o direito de defesa é verificada por meio de 5 (cinco) condições:

CONDIÇÃO 1 - índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I1 = \frac{\text{(Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês *100)}}{\text{(Número total de ligações existentes no final do mês)}}$$

O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 1 será obtido de acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser apurada anualmente, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 24 - Valor da condição 1 em relação índice de micromedição

Índice de Micromedição (%)	Valor a Ser Atribuído à Condição 1
Menor ou igual a 90%	0
Entre 90% e 95%	0,5
Maior ou igual a 95%	1,0

CONDIÇÃO 2 - o sistema comercial adotado pela CONCESSIONÁRIA deverá favorecer a fácil interação com o USUÁRIO, evitando o máximo possível o seu deslocamento até a CONCESSIONÁRIA para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se através de atendimento remoto (telefônico, internet, web, aplicativos eletrônicos, etc.).

A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de atendimentos comerciais realizados na agência comercial (loja), com o número total de atendimentos realizados:

$$I2 = (\text{Número de atendimentos na loja no mês} * 100) / (\text{Número total de atendimentos realizados no mês})$$

O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 2 obedecerá à tabela a seguir:

Tabela 25 - Valor da condição 2 em relação ao nº de atendimentos

Faixa de Valor do I2	Valor a Ser atribuído à Condição 2
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0

CONDIÇÃO 3 - para as contas não pagas no vencimento, a CONCESSIONÁRIA deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os USUÁRIOS, informando-os da existência do débito e definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação da suspensão de fornecimento. O nível de atendimento a essa condição pela CONCESSIONÁRIA será efetuado através do indicador:

$$I3 = (\text{Número de comunicações de cobrança emitidas pelo prestador no mês} * 100) / (\text{Número de contas sujeitas a cobrança de fornecimento no mês})$$

O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 3 será:

Tabela 26 - Valor da condição 3 em relação ao nº de comunicações para contas não pagas no vencimento

Faixa de Valor do I3	Valor a Ser Atribuído à Condição 3
Maior que 98%	1,0
Entre 95% e 98%	0,5
Menor que 95%	0

CONDIÇÃO 4 - o prestador deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao USUÁRIO em até 24 horas úteis da comprovação da efetuação do pagamento de seus débitos.

O indicador que avaliará tal condição é:

$$I4 = (\text{Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas} * 100) / (\text{Número total de restabelecimentos})$$

O valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 4 será:

Tabela 27 - Valor da condição 4 em relação aos reestabelecimentos do fornecimento em até 24 horas

Faixa de Valor do I4	Valor a Ser Atribuído à Condição 4
Maior que 95%	1,0
Entre 80 % e 95%	0,5
Menor que 80%	0

O IASC - índice de adequação do sistema comercial será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IASC} = 4 * (\text{Valor da Condição 1}) + 2 * (\text{Valor da Condição 2}) + 2 * (\text{Valor da Condição 3}) + 2 * (\text{Valor da Condição 4})$$

Periodicidade: Mensal

4.2.2 Penalidade

A CONCESSIONÁRIA será penalizada conforme o quadro a seguir:

Tabela 28 - Grau de penalidade - IASC

Faixa do Índice	IASC ≥ 9	7 ≤ IASC < 9	5 ≤ IASC < 7	IASC < 5
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Média

4.3 ÍNDICE DE CORTESIA E DE QUALIDADE PERCEBIDA (ICQP)

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

- atendimento remoto;
- atendimento telefônico;
- atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

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

- se o funcionário foi educado e cortês;
- se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
- se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido;
- se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo, quando aplicável;
- outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização da CONCESSIONÁRIA, deverão contar com treinamento especial em relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento: no posto, no atendimento remoto ou domiciliar, visando a obtenção de um padrão isonômico de comportamento e tratamento a todos os USUÁRIOS.

As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos:

- a. a forma como o USUÁRIO deverá ser tratado;
- b. uniformes para o pessoal de campo e do atendimento;
- c. diagramação dos crachás de identificação dos profissionais;
- d. conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 níveis de satisfação do usuário:

Tabela 29 - Classificação em relação ao grau de satisfação do usuário

Classificação	Grau de Satisfação do Usuário
Péssimo	GSU < 30%
Ruim	30% ≤ GSU < 50%
Regular	50% ≤ GSU < 70%
Bom	70% ≤ GSU < 90%
Ótimo	GSU ≥ 90%

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

O ICQP - Índice de Cortesia e de Qualidade percebida será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ICQP = \frac{\sum GSU \text{ Ótimo} + \sum GSU \text{ Bom}}{Total \text{ de Pesquisas Realizadas}}$$

4.3.1 Penalidade

A CONCESSIONÁRIA será penalizada conforme o quadro a seguir:

Tabela 30 - Grau de penalidade ICQP

Faixa do Índice	ICQP ≥ 90%	70% ≤ ICQP < 90%	50% ≤ ICQP < 70%	30% ≤ ICQP < 50%	ICQP < 30%
Grau de Penalidade	Sem Penalidade	Sem Penalidade	Leve	Média	Grave

5 METAS DE PROGRAMAS DE SUSTENTABILIDADE

5.1 REUSO DE EFLUENTES SANITÁRIOS

A CONCESSIONÁRIA deve considerar o uso de tecnologias que permitam o reuso dos esgotos tratados, minimamente como água de serviços nas instalações das ETEs.

Para tanto, foi estabelecido um índice denominado IRE – Índice de Reuso de Efluentes, a ser medido da seguinte forma:

$$IRE - \text{ÍNDICE DE Reuso de Efluentes} = \frac{A}{B} * 100\%$$

Onde:

A: Quantidade de ETEs com processo de tratamento secundário ou superior, vazão tratada média anual igual ou superior a 150 l/s, com sistema de reuso de efluente;

B: Quantidade total de ETEs com processo de tratamento secundário ou superior com vazão tratada média anual igual ou superior a 150 l/s.

Este índice reflete o comprometimento da Concessionária na otimização da utilização dos recursos naturais, que deverá ser mensurada considerando um aumento progressivo conforme indicado a seguir:

Ano	2033	2034	2035	2036	2037	2038
IRE (%)	0%	0%	50%	50%	50%	100%

5.2 APROVEITAMENTO DE ÁGUA DE CHUVAS

No prazo máximo de 60 (sessenta) meses contados da emissão da ORDEM DE SERVIÇO, a CONCESSIONÁRIA deverá submeter ao PODER CONCEDENTE e ao REGULADOR um Plano Executivo para Aproveitamento de Água da Chuva nas instalações da CONCESSIONÁRIA.

Este plano deverá incluir um estudo de viabilidade econômico-financeiro e indicar os eventuais impactos na economicidade da CONCESSÃO.

5.3 EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

A energia é um insumo crítico na operação dos sistemas de saneamento e o seu uso deve estar alinhado à sustentabilidade, bem como aos aspectos socioambientais das atividades. Para tanto a CONCESSIONÁRIA deverá elaborar um Plano Executivo de Eficientização Energética no qual conste diagnóstico da situação atual, prognóstico dos consumos ao longo da CONCESSÃO e estabelecimento de ações a serem empregadas cujo objetivo é a eficiência energética em seus processos.

O Plano Executivo de Eficientização Energética deverá, no prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses contados da emissão da ORDEM DE SERVIÇO, ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA e submetido ao PODER CONCEDENTE e ao REGULADOR.

6 VALORES DAS MULTAS

A multa a ser aplicada para cada grau de penalidade no caso de inadimplemento das metas e/ou dos indicadores de qualidade previstos nos Itens 2 a 4 deste Anexo obedecerá a seguinte tabela de valores:

Grau de Penalidade	Metas	Indicadores
Leve	R\$ 50.000,00	R\$ 10.000,00
Média	R\$ 200.000,00	R\$ 30.000,00
Grave	R\$ 500.000,00	R\$ 60.000,00
Gravíssima	R\$ 1.000.000,00	R\$ 100.000,00

Nas penalidades leves, quando da sua primeira ocorrência, a pena de multa será substituída por advertência da CONCESSIONÁRIA, por meio da comunicação escrita feita pelo REGULADOR.

As multas serão aplicadas após a apuração das metas e indicadores pelo REGULADOR, com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, nos termos a seguir.

7 APURAÇÃO DAS METAS E INDICADORES DE QUALIDADE

A CONCESSIONÁRIA se obriga, nos termos e condições estipulados no CONTRATO, a cumprir as metas e os indicadores de qualidade previstos neste Anexo durante todo o prazo da CONCESSÃO.

O atendimento das metas e dos indicadores de qualidade será verificado na respectiva periodicidade estabelecida para cada um deles, conforme previsto nos Itens 2 a 5 deste Anexo.

Observado o disposto acima, exclusivamente para fins de acompanhamento pelo REGULADOR e em hipótese alguma podendo ensejar a aplicação de qualquer tipo de penalidade à CONCESSIONÁRIA, anualmente será apresentado pela CONCESSIONÁRIA um relatório contendo a progressão de atendimento das metas e dos indicadores de qualidade previstos neste Anexo.

As metas e os indicadores de qualidade, bem como as demais disposições constantes deste Anexo, serão aferidos pelo REGULADOR com o apoio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, o qual será contratado pela CONCESSIONÁRIA, observadas as condições previstas neste Anexo.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE praticará atos instrumentais de apoio ao REGULADOR, tendo seus relatórios e manifestações avaliados, revisados e homologados pela referida agência.

A aferição dos indicadores de qualidade pela CONCESSIONÁRIA se dará nos seguintes termos:

(i) A CONCESSIONÁRIA deverá, mensalmente, elaborar o relatório de verificação dos indicadores de qualidade e encaminhá-lo ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, em até 5 (cinco) dias contados do início do mês subsequente ao da apuração.

(ii) Recebido o relatório de cumprimento dos indicadores de qualidade, o VERIFICADOR INDEPENDENTE terá o prazo de até 10 (dez) dias para elaborar o relatório de cumprimento dos indicadores de qualidade e encaminhá-lo ao REGULADOR, com cópia para o PODER CONCEDENTE e para a CONCESSIONÁRIA.

A aferição do cumprimento das metas pela CONCESSIONÁRIA se dará nos seguintes termos:

(i) A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar e apresentar ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, em até 5 (cinco) dias contados do início do mês subsequente ao término do período anual de apuração das metas (12 meses da emissão da ORDEM DE SERVIÇO), o relatório de verificação anual das metas.

(ii) O VERIFICADOR INDEPENDENTE elaborará, em até 15 (quinze) dias subsequentes, com base no relatório de verificação anual de metas elaborado pela CONCESSIONÁRIA, o relatório de avaliação do cumprimento das metas, encaminhando-o, dentro do referido prazo, ao REGULADOR, com cópia para o PODER CONCEDENTE e para a CONCESSIONÁRIA.

As PARTES terão o prazo de até 10 (dez) dias para, se quiserem, manifestar-se sobre o conteúdo do relatório de verificação mensal dos indicadores de qualidade e/ou do relatório de verificação anual de metas apresentando eventuais divergências de forma fundamentada.

O REGULADOR decidirá sobre as divergências em relação ao conteúdo do respectivo relatório no prazo máximo de 10 (dez) dias, podendo solicitar informações adicionais ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.

Em caso de discordância entre as PARTES a respeito da decisão do REGULADOR, poderá ser acionado o COMITÊ TÉCNICO ou instaurado o procedimento de solução de controvérsias previstos no CONTRATO.

Os relatórios de verificação encaminhados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ao REGULADOR se prestarão a subsidiar o exercício de sua fiscalização sobre o cumprimento das obrigações contratuais relacionadas à prestação do SERVIÇO para todos os fins do CONTRATO.

No caso de inércia do REGULADOR em se manifestar a respeito dos documentos apresentados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, o seu conteúdo será considerado aceito, inclusive para fins de cálculo de eventuais penalidades.

Para fins do disposto neste Anexo e no CONTRATO, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá acompanhar permanentemente a execução dos SERVIÇOS, cabendo ao PODER CONCEDENTE e à CONCESSIONÁRIA disponibilizar informações e franquear acesso a instalações, conforme solicitado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

A não verificação tempestiva dos indicadores de qualidade e/ou das metas, seja por inexecução do VERIFICADOR INDEPENDENTE ou por qualquer outro motivo, não autorizará a aprovação do relatório de verificação diretamente pelo REGULADOR, hipótese em que não incidirão, para aquele período de apuração, as respectivos penalidades.

A não-verificação dos indicadores de qualidade e/ou das metas na hipótese acima não impedirá sua verificação superveniente, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, relativamente ao período anterior e não verificado, quando isso for tecnicamente possível, para todos os fins previstos no CONTRATO.

8 CONTRATAÇÃO DO VERIFICADOR INDEPENDENTE

Disposições gerais sobre o VERIFICADOR INDEPENDENTE

Considera-se VERIFICADOR INDEPENDENTE a pessoa jurídica, com comprovado conhecimento técnico sobre a prestação e gerenciamento de serviços e atividades similares aos desempenhados pela CONCESSIONÁRIA.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE será responsável por auxiliar o REGULADOR na fiscalização do CONTRATO durante todas as suas etapas, competindo-lhe fazer o levantamento de informações e dados necessários à fiscalização do CONTRATO, notadamente no que concerne ao atendimento das metas e indicadores de desempenho previstos neste Anexo.

Caberá ao VERIFICADOR INDEPENDENTE o detalhamento da sistemática e dos procedimentos para aferição das metas e dos indicadores de desempenho previstos neste Anexo.

O trabalho do VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser desenvolvido em parceria com o REGULADOR, observadas as diretrizes aqui dispostas, promovendo a integração das equipes e alinhamento em relação as melhores práticas a serem adotadas.

Escopo dos serviços a serem prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE

O escopo dos serviços prestados pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE no primeiro ciclo de contratação pela CONCESSIONÁRIA deverá obedecer às seguintes etapas:

a) PLANEJAMENTO: etapa inicial dos trabalhos com o objetivo de estruturar as bases do projeto, estabelecer as diretrizes para a execução dos serviços, equalizar conceitos e práticas, além de promover total integração entre as equipes de trabalho do REGULADOR.

b) ESTRUTURAÇÃO: serviços que exigem intenso esforço no início do CONTRATO e, uma vez estruturados, demandam esforços mais pontuais para manutenção da sua funcionalidade, tais como:

I. Análise de sistemas de coleta e cálculos das metas e dos indicadores de desempenho; e

II. Elaboração de mapeamento funcional dos sistemas de desempenho.

c) GESTÃO: serviços que compõem as atividades de gerenciamento da rotina do CONTRATO e que serão executados durante todo o período de contratação, tais como:

I. Apoio ao REGULADOR na fiscalização das atividades da CONCESSIONÁRIA no cumprimento das cláusulas e itens do CONTRATO;

II. Acompanhamento do desempenho da CONCESSIONÁRIA em relação às obrigações, indicadores e metas definidos para cada item nos termos deste Anexo;

III. Elaboração e disponibilização de relatórios de verificação sobre os relatórios de cumprimento das metas e dos indicadores de desempenho elaborados pela CONCESSIONÁRIA, na periodicidade e nos prazos indicados neste Anexo.

III.1. Entende-se por primeiro ciclo, a primeira contratação realizada pela CONCESSIONÁRIA para verificação independente dos SERVIÇOS prestados no âmbito deste CONTRATO.

III.2. Além das fases descritas no primeiro ciclo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE, constituem-se como serviços a serem prestados por essa entidade, ao longo de todo o ciclo de CONCESSÃO:

a) Suporte à fiscalização da CONCESSIONÁRIA pelo REGULADOR referente aos aspectos de aferição do desempenho e da qualidade dos SERVIÇOS executados pela CONCESSIONÁRIA; e

b) Realização de diligências, levantamentos, inspeções de campo e coleta de informações junto à CONCESSIONÁRIA e ao SISTEMA sempre que necessário.

III.3. No âmbito do primeiro ciclo de contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE pela CONCESSIONÁRIA, caberá à entidade contratada promover os procedimentos necessários à transferência do conhecimento adquirido quanto aos processos para mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA com o necessário repasse dos macroprocessos ao REGULADOR.

III.4. A exigência estipulada no item anterior tem como função capacitar o REGULADOR quanto aos insumos necessários às próximas contratações, com vistas a evitar insegurança e retrocesso na execução do CONTRATO.

III.5. O VERIFICADOR INDEPENDENTE não substitui, nem afasta o exercício do poder de fiscalização do REGULADOR no âmbito da CONCESSÃO.

Contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE

A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e a respectiva remuneração caberá à CONCESSIONÁRIA, nos termos das diretrizes dispostas neste Anexo.

Sem prejuízo de outras restrições previstas na legislação, não poderão ser contratadas como VERIFICADOR INDEPENDENTE, as entidades:

- a) Impedidas ou suspensas de contratar com a Administração Pública;
- b) Cujos sócios tenham participação direta ou indireta na administração ou no quadro societário da CONCESSIONÁRIA ou do grupo econômico da qual essa última pertence;
- c) afiliada, coligada ou sob o controle comum da CONCESSIONÁRIA, de seus acionistas ou de eventual empresa subcontratada para realizar os serviços objeto do CONTRATO;
- d) Que tenham em seu corpo técnico pessoa que seja ou tenha sido, nos últimos 6 (seis) meses, dirigente, gerente, empregado, contratado terceirizado ou sócio dos acionistas do PODER CONCEDENTE, do REGULADOR, da CONCESSIONÁRIA ou de eventual empresa subcontratada para realizar os serviços objeto deste CONTRATO;
- e) Que prestem, contemporaneamente à contratação, serviço de auditoria independente no PODER CONCEDENTE, no REGULADOR ou na CONCESSIONÁRIA;
- f) Que possuam contrato vigente com a CONCESSIONÁRIA, ainda que com objeto diverso;
- g) Que, de alguma forma, possam ter sua independência e imparcialidade comprometidas;
- h) Não estar submetida a liquidação, intervenção ou Regime de Administração Especial Temporária - RAET, falência ou recuperação judicial;
- i) Não se encontrar em cumprimento de pena de suspensão temporária de participação em licitação ou impedimento de contratar com a Administração;
- j) Não ter sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, bem como não ter sido condenada, por sentença transitada em julgado, a pena de interdição de direitos devido à prática de crimes ambientais, conforme disciplinado no art. 10 da Lei federal nº 9.605, de 12.02.1998.

São requisitos obrigatórios para a contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE ter experiência anterior em serviços de características semelhantes aos seguintes:

- a) Fiscalização ou Verificação Independente de contratos de PPP /Concessão;

- b) Gerenciamento de Projetos;
- c) Avaliação de Indicadores de Desempenho;
- d) Fiscalização e Controle de Processos / Indicadores;
- e) Implementação de plataforma WEB para compartilhamento de informações.

A contratação do VERIFICADOR INDEPENDENTE e a respectiva remuneração caberá à CONCESSIONÁRIA, nos termos das diretrizes dispostas neste Anexo.

Observados todos os requisitos previstos neste Anexo, em até 10 (dez) dias a contar da emissão da ORDEM DE SERVIÇO, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar uma lista tríplice de empresas aptas a atuar como VERIFICADOR INDEPENDENTE, devendo uma delas ser escolhida pelo PODER CONCEDENTE em até 10 (dez) dias.

Os custos decorrentes da contratação da VERIFICADOR INDEPENDENTE serão arcados pela CONCESSIONÁRIA.

Desde que devidamente fundamentado, o PODER CONCEDENTE poderá recusar, por uma vez, as empresas apresentadas em lista tríplice pela CONCESSIONÁRIA, devendo, nesse caso, a CONCESSIONÁRIA encaminhar nova lista tríplice.

No caso de inércia do PODER CONCEDENTE na escolha da empresa de consultoria no prazo indicado acima, caberá à CONCESSIONÁRIA realizar tal escolha.