



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

ANEXO XII DO EDITAL - SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

**CONCESSÃO PATROCINADA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E MANEJO DE
RESÍDUOS SÓLIDOS DO MUNICÍPIO DE UPANEMA/RN.**

UPANEMA, 2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

SUMÁRIO

1. ASPECTOS GERAIS.....	2
2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	3
3. NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO	18
4. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES	20
5. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO....	21
APÊNDICE I - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM O USUÁRIO.....	23



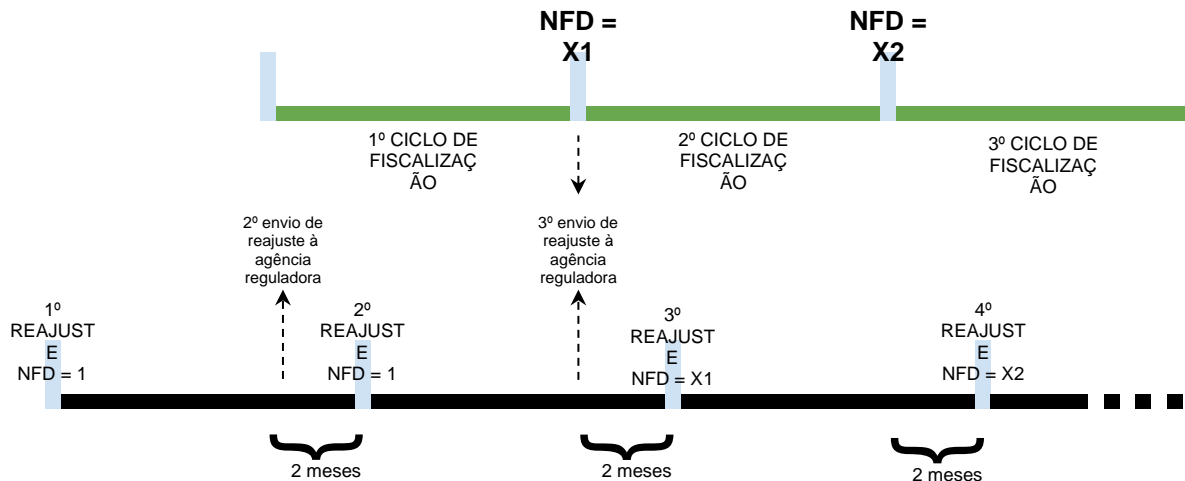
PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

1. ASPECTOS GERAIS

- 1.1. Este ANEXO tem como objetivo fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e a permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA em suas atividades, mediante o cálculo e aplicação da NOTA FINAL DE DESEMPENHO (NFD).
- 1.1.1. O valor do REAJUSTE ANUAL devido à CONCESSIONÁRIA será variável e calculado nos termos do ANEXO IV - ESTRUTURA TARIFÁRIA E MECANISMOS DE REAJUSTE mediante cálculo da NFD atribuída a medição dos INDICADORES DE DESEMPENHO DA CONCESSIONÁRIA.
- 1.1.1.1. Os NFDs aferidos pelo SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO deverão ser enviados juntamente com o REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA.
- 1.1.2. Para fins de apuração da TARIFA EFETIVA, nos dois primeiros REAJUSTES a NFD será considerada igual a 1 (um).
- 1.1.3. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é composto por CICLOS DE FISCALIZAÇÃO com duração de 1 (um) ano.
- 1.1.3.1. O primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO terá início na data do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA.
- 1.1.4. O processo descrito nas cláusulas anteriores pode ser representado pelo seguinte esquema:



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)



1.1.5. A NFD será calculada anualmente, a partir da média aritmética das quatro NOTAS PARCIAIS DE DESEMPENHO (NPD) anteriores.

1.1.6. A NPD será calculada trimestralmente, com base na avaliação de cada INDICADOR DE DESEMPENHO em seu respectivo período de aferição, iniciando a mensuração após o segundo REAJUSTE.

1.2. Os indicadores do Sistema de Mensuração de Desempenho serão revistos pelo PODER CONCEDENTE, com auxílio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, mediante REVISÃO ORDINÁRIA a cada 3 (três) anos, nos termos do CONTRATO.

2. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

2.1. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO é composto por 6 (seis) INDICADORES DE DESEMPENHO:



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

Quadro 1: Indicadores de Desempenho

TEMA	INDICADORES DE DESEMPENHO	FÓRMULA	UNIDADES DE MEDIDA	PERIODICIDADE DA AFERIÇÃO
Abastecimento de Água	Índice de efetividade do abastecimento de água (IEA)	$\frac{QAa}{Qa}$	QAa = Quantidade de reclamações relativas à descontinuidade do abastecimento atendidas dentro do prazo (48h) Qa = Quantidade de reclamações e solicitações registradas	Trimestral
	Índice de Qualidade da Água (IQA)	$\frac{IN075 + IN076 + IN084}{3}$	IN075 = Incidência das análises de cloro residual fora do padrão (SNIS) IN076 = Incidência das análises de turbidez fora do padrão (SNIS) IN084 = Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão (SNIS)	Diária
Esgotamento Sanitário	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto (IQTE)	$\frac{QAe}{Qe}$	QAe = Quantidade de amostras compostas de 24 horas de DBO5 com resultado dentro do padrão Qe = Quantidade de amostras compostas de 24 horas para determinação de DBO5	Mensal



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

TEMA	INDICADORES DE DESEMPENHO	FÓRMULA	UNIDADES DE MEDIDA	PERIODICIDADE DA AFERIÇÃO
Coleta de Resíduos Sólidos	Índice de Atendimento da Coleta Domiciliar (IAC)	$\frac{Qr}{Qp}$	Qr = Quantidade de rotas realizadas Qp = Quantidade de rotas planejadas	Mensal
Disposição final de Resíduos Sólidos	Índice de Recuperação de Materiais Recicláveis (IRMR)	$\frac{Qr}{Qt}$	Qr = Massa total de recicláveis secos Qt = Massa total de resíduos sólidos urbanos gerados no município	Anual
Geral	Índice de Satisfação da População (ISP)	$\frac{\sum Ni}{n}$	Ni = Nota média dada por cidadão entrevistado número i n = Quantitativo total de cidadãos entrevistados	Anual

Fonte: Elaboração própria, 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

2.2. A seguir são descritos cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem a NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO.

2.2.1. Índice de Efetividade do Abastecimento de Água (IEA)

2.2.1.1. O IEA tem o objetivo de medir a capacidade da CONCESSIONÁRIA em prestar o serviço de abastecimento de água sem interrupções, por meio dos registros de reclamações da população.

2.2.1.2. O IEA é aferido da seguinte forma:

ÍNDICE DE EFETIVIDADE DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA (IEA)	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$IEA = \frac{QAa}{Qa}$	
Onde:	
<ul style="list-style-type: none">• QAa = Quantidade de reclamações relativas à descontinuidade do abastecimento atendidas dentro do prazo (48h) no Período de Aferição• Qa = Quantidade de reclamações e solicitações registradas no Período de Aferição	
Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

REGULADORA	INDEPENDENTE
------------	--------------

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.1.3. Para fins de cálculo do NPD, o IEA deve ser convertido em uma nota, conforme a tabela 1:

Tabela 1: Conversão do IEA

Período	Nota de IEA				
	1	0,8	0,6	0,4	0,2
Vigência do contrato	IEA \geq 90%	IEA \geq 80%	IEA \geq 70%	IEA \geq 60%	IEA \geq 50%

2.2.1.4. Caso a nota mensal do IEA totalize menos do que 0,6 durante 2 (duas) NPDs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

2.2.2. Índice de Qualidade da Água (IQA)

2.2.2.1. O IQA tem o objetivo de avaliar a qualidade do tratamento da água em relação às condições adequadas para o consumo.

2.2.2.2. O relatório trimestral de coleta de dados da CONCESSIONÁRIA, enviado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá conter as aferições diárias do IQA.

2.2.2.3. O IQA é aferido da seguinte forma:



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA (IQA)	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$IQA = \frac{IN075 + IN076 + IN084}{3}$	
Onde:	
<ul style="list-style-type: none">● IN075 = Incidência das análises de cloro residual fora do padrão (SNIS) no Período de Aferição● IN076 = Incidência das análises de turbidez fora do padrão (SNIS) no Período de Aferição● IN084 = Incidência das análises de coliformes totais fora do padrão (SNIS) no Período de Aferição	
Periodicidade de Referência de Aferição: Diária	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.2.4. Para fins de cálculo do NPD, o IQA deve ser convertido em uma nota, conforme a tabela 2:

Tabela 2: Conversão do IQA



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

Período	Nota de IQA	
	1	0,5
Vigência do contrato	IQA =< 2%	IQA > 2%

2.2.2.5. Caso a nota trimestral do IQA totalize menos do que 1,0 por 2 (duas) NPDs consecutivas ou 3 (três) NPDs ao longo de 1 (um) ano, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

2.2.3. Índice de Qualidade do Tratamento de Esgoto (IQE)

2.2.3.1. O IQE tem o objetivo de avaliar a qualidade do tratamento de esgoto em relação às condições adequadas para disposição no meio ambiente.

2.2.3.2. O IQE é aferido da seguinte forma:

ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRATAMENTO DE ESGOTO (IQE)	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$IQE = \frac{QAe}{Qe}$	
Onde:	
<ul style="list-style-type: none">• QAe = Quantidade de amostras compostas de 24 horas de DBO5 com resultado dentro do padrão no Período de Aferição	



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

<ul style="list-style-type: none">• Qe = Quantidade de amostras compostas de 24 horas para determinação de DBO5 no Período de Aferição	
Periodicidade de Referência de Aferição: Mensal	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.3.3. Caso a nota mensal do IQE totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NPDs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

2.2.3.4. Para fins de cálculo do NPD, o IQE deve ser convertido em uma nota, conforme a tabela 3:

Tabela 3: Conversão do IQE

Período	Nota de IQE				
	1	0,8	0,6	0,4	0,2
Vigência do contrato	IQE >= 80%	IQE >= 70%	IQE >= 60%	IQE >= 50%	IQE >= 40%

2.2.4. **Índice de Atendimento da Coleta Domiciliar (IAC)**



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

2.2.4.1. O IAC tem o objetivo de avaliar a CONCESSIONÁRIA no que tange ao atendimento das rotas de coleta domiciliar urbana e rural, no município de Upanema, com relação ao plano de atuação contido no ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA, ou com novo plano proposto pela CONCESSIONÁRIA nos termos do ANEXO XIII - CADERNO DE ENCARGOS.

2.2.4.2. O IAC tem como fonte de dados primária os registros de geolocalização produzidos pelos dispositivos de geolocalização obrigatoriamente presentes na frota.

2.2.4.3. O IAC é aferido da seguinte forma:

ÍNDICE DE ATENDIMENTO DA COLETA DOMICILIAR (IAC)	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Meio
$ICA = \frac{Qr}{Qp}$	
Onde: <ul style="list-style-type: none">• Qr = Quantidade de rotas realizadas• Qp = Quantidade de rotas planejadas no plano de atuação vigente	
Periodicidade de Referência de Aferição: Mensal	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.4.4. Para fins de cálculo do NPD, o ICA deve ser convertido em uma nota, conforme a tabela 4:

Tabela 4: Conversão do ICA ao longo da vida do projeto

Período	Nota de ICA	
	1	0,8
Vigência do contrato	ICA \Rightarrow 90%	ICA < 90%

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.4.5. Caso a nota mensal do ICA totalize menos do que 1,0 durante 2 (dois) NPDs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

2.2.5. Índice de Recuperação de Material Reciclável (IRMR)

2.2.5.1. O IRMR tem o objetivo de avaliar a CONCESSIONÁRIA no que tange a sua capacidade de reciclar a fração seca, reduzindo a massa total de resíduos dispostos no aterro sanitário.

2.2.5.2. O IRMR é aferido da seguinte forma:

ÍNDICE DE RECUPERAÇÃO DE MATERIAL RECICLÁVEL (IRMR)	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Final



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

$$IRMR = \frac{Mr}{Mt}$$

Onde:

- Mr = Massa total de resíduos secos reciclados no Período de Aferição, em todo o território do município
- Mm = Massa total de resíduos sólidos urbanos coletados no Período de Aferição, em todo o território do município

Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.5.3. Para fins de cálculo do NPD, o IRMR deve ser convertido em uma nota, conforme a tabela 5:

Tabela 5: Conversão do IRMR ao longo da vida do projeto

Período	Nota de IRMR	
	1	0,8
2024	IRMR => 0,00%	IRMR < 0,00%
2025	IRMR => 0,00%	IRMR < 0,00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

Período	Nota de IRMR	
	1	0,8
2026	IRMR => 0,00%	IRMR < 0,00%
2027	IRMR => 5,17%	IRMR < 5,17%
2028	IRMR => 5,61%	IRMR < 5,61%
2029	IRMR => 6,09%	IRMR < 6,09%
2030	IRMR => 6,58%	IRMR < 6,58%
2031	IRMR => 7,08%	IRMR < 7,08%
2032	IRMR => 7,61%	IRMR < 7,61%
2033	IRMR => 8,09%	IRMR < 8,09%
2034	IRMR => 8,58%	IRMR < 8,58%
2035	IRMR => 9,08%	IRMR < 9,08%
2036	IRMR => 9,60%	IRMR < 9,60%
2037	IRMR => 10,07%	IRMR < 10,07%
2038	IRMR => 10,55%	IRMR < 10,55%
2039	IRMR => 11,04%	IRMR < 11,04%
2040	IRMR => 11,54%	IRMR < 11,54%
2041	IRMR => 11,55%	IRMR < 11,55%
2042	IRMR => 11,56%	IRMR < 11,56%
2043	IRMR => 11,57%	IRMR < 11,57%
2044	IRMR => 11,58%	IRMR < 11,58%
2045	IRMR => 11,59%	IRMR < 11,59%



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

Período	Nota de IRMR	
	1	0,8
2046	IRMR => 11,60%	IRMR < 11,60%
2047	IRMR => 11,61%	IRMR < 11,61%
2048	IRMR => 11,62%	IRMR < 11,62%
2049	IRMR => 11,63%	IRMR < 11,63%
2050	IRMR => 11,64%	IRMR < 11,64%
2051	IRMR => 11,66%	IRMR < 11,66%
2052	IRMR => 11,67%	IRMR < 11,67%
2053	IRMR => 11,68%	IRMR < 11,68%
2054	IRMR => 11,69%	IRMR < 11,69%
2055	IRMR => 11,71%	IRMR < 11,71%
2056	IRMR => 11,72%	IRMR < 11,72%
2057	IRMR => 11,73%	IRMR < 11,73%
2058	IRMR => 11,74%	IRMR < 11,74%

Fonte: Elaboração própria, 2023

2.2.5.4. Caso a nota mensal do IRMR totalize menos do que 1,0 durante 4 (quatro) NPDs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

2.2.6. Índice de Satisfação da População (ISP)



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

- 2.2.6.1. O ISP tem o objetivo de avaliar o serviço da CONCESSIONÁRIA, com base na opinião de uma amostra da população.
- 2.2.6.2. São diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação:
- 2.2.6.2.1. A CONCESSIONÁRIA deve definir o método de questionamento aos USUÁRIOS motivadamente em processo administrativo próprio para esse fim, desde que em linha com as DIRETRIZES PARA PESQUISA COM USUÁRIO, nos termos do item 2.2.6.2.
 - 2.2.6.2.2. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez por ano, após o segundo REAJUSTE, incluir toda a ÁREA DA CONCESSÃO em sua amostra e ser representativa do universo dos USUÁRIOS.
 - 2.2.6.2.3. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser composta por perguntas objetivas a respeito da qualidade de diversos serviços envolvidos na operação da CONCESSIONÁRIA, conforme exemplificado no APÊNDICE I - TABELA DE PERGUNTAS DE REFERÊNCIA.
 - 2.2.6.2.4. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser orientada pela metodologia do NET PROMOTER SCORE (NPS).
 - 2.2.6.2.5. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser inteiramente respondida em uma escala de 0 (zero) a 10



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

(dez), sendo 0 (zero) uma experiência péssima e 10 (dez) uma experiência ótima para o usuário.

- 2.2.6.2.6. A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, deve ser elaborada pela CONCESSIONÁRIA, em processo administrativo próprio.
- 2.2.6.2.7. As pesquisas de satisfação devem apresentar margem de erro de até 5 (cinco) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).
- 2.2.6.2.8. A metodologia adotada pela CONCESSIONÁRIA deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.
- 2.2.6.2.9. Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada ano.
- 2.2.6.3. Caso a nota mensal do ISP totalize menos do que 0,6 por 4 (quatro) NPDs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.
- 2.2.6.4. Para fins de cálculo do NPD, o ISP deve ser convertido em uma nota, conforme a tabela 6:



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

Tabela 6: Conversão do ISP

Período	Nota de ISP				
	1	0,8	0,6	0,4	0,2
Vigência do contrato	ISP >= 90%	ISP >= 80%	ISP >= 70%	ISP >= 60%	ISP >= 50%

3. NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO

- 3.1. A NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO será calculada trimestralmente a partir do segundo envio de REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA.
- 3.2. A NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO será calculada trimestralmente por meio de uma média ponderada dos indicadores apresentados com os seguintes pesos:

Quadro 2: Peso dos Indicadores de Desempenho na Composição do Fator de Desempenho

Nº	Indicador	Peso
1	Índice de Efetividade do Abastecimento de Água (IEA)	15%
2	Índice de Qualidade da Água (IQA)	10%
3	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto (IQE)	20%
4	Índice de Atendimento de Coleta Domiciliar (IAC)	25%



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

5	Índice de Recuperação de Material Reciclável (IRMR)	20%
6	Índice de Satisfação da População (ISP)	10%

Fonte: Elaboração própria, 2023.

- 3.3. A NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO (NPD) deverá ser calculada conforme a seguinte fórmula:

$$NPD = \sum_{n=1}^6 I_n \times P_n$$

Sendo que:

I = A NOTA obtida pela CONCESSIONÁRIA em determinado indicador

P = O peso do respectivo indicador

- 3.4. Os indicadores de desempenho cujo período de aferição são menores que 3 (três) meses deverão ser ajustados por meio de média comum para o cálculo da NPD.
- 3.5. Os indicadores de desempenho cujo período de aferição são maiores que 3 (três) meses deverão ser considerados para todos os cálculos de NPD até a realização de nova aferição.

Quadro 3: Periodicidade dos Indicadores de Desempenho na Composição do Fator de Desempenho

Nº	Indicador	Periodicidade de Referência de
----	-----------	--------------------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

		Aferição
1	Índice de efetividade do abastecimento de água	Trimestral
2	Índice de Qualidade da Água	Diário
3	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto	Mensal
4	Índice de Atendimento de Coleta Domiciliar (IAC)	Trimestral
5	Índice de Recuperação de Material Reciclável (IRMR)	Anual
6	Índice de Satisfação da População	Anual

Fonte: Elaboração própria, 2023.

4. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DOS INDICADORES

- 4.1. Deverão ser desconsideradas para efeito de composição no cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, situações em que um INDICADOR DE DESEMPENHO não puder ser aferido em razão de fatores atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, ou em razão de ausência de disponibilização de informações que ele tenha obrigação legal ou contratual de fornecimento.
- 4.2. Quando, por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como totalmente atendido na avaliação da qualidade do serviço prestado.
- 4.3. Quando, por motivo imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como 0



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

(zero) na avaliação da qualidade do serviço prestado.

- 4.4. Não será aplicada qualquer multa à CONCESSIONÁRIA quando for manifestamente impossível atingir o indicador utilizado na avaliação da qualidade do SERVIÇO prestado por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA.
- 4.5. Caso as informações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA sejam consideradas inconsistentes com o sistema operacional da própria CONCESSIONÁRIA em eventuais auditorias, checagens, amostrais ou não, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou PODER CONCEDENTE, a penalidade associada ao respectivo INDICADOR DE DESEMPENHO será aplicada em seu valor máximo, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, na forma do CONTRATO

5. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

- 5.1. O processo de fiscalização dos indicadores de desempenho é composto de CICLOS DE FISCALIZAÇÃO.
 - 5.1.1. Cada CICLO DE FISCALIZAÇÃO dura 1 (um) ano, sendo que o primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO se inicia imediatamente após o segundo envio de REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA. A entrega, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE da quarta NPD marca o início do próximo CICLO, padrão vigente até o fim da CONCESSÃO.
 - 5.1.2. O CICLO DE FISCALIZAÇÃO é marcado por cinco entregas: 4 (quatro) NOTAS PARCIAIS DE DESEMPENHO (NPD) e 1 (uma) NOTA FINAL DE DESEMPENHO (NFD). Cada entrega deve ser acompanhada de um relatório abordando os indicadores de desempenho aferidos e seus impactos na respectiva nota.
 - 5.1.3. A NPD deve ser emitida 3 (três) meses após a emissão da anterior, sendo a primeira NPD emitida 3 (três) meses após o segundo envio de REAJUSTE para aprovação da

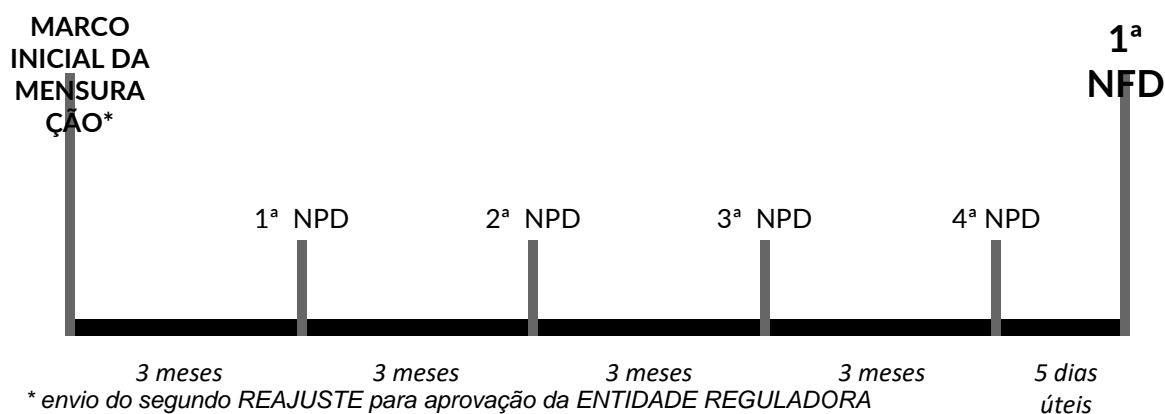


PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

ENTIDADE REGULADORA.

5.1.4. A NFD deve ser emitida a cada quatro NPDs em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da última NPD de cada CICLO DE FISCALIZAÇÃO de referência.

5.1.5. O primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO pode ser representado pelo esquema abaixo:



5.2. A CONCESSIONÁRIA deverá, até o 5º (quinto) dia útil contado a partir do fim do trimestre de referência, fornecer ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE um relatório de aferição de desempenho, contendo a medição dos Indicadores de Desempenho descritos neste ANEXO, acompanhado de toda documentação necessária à comprovação dos resultados obtidos.

5.2.1. Esse relatório deve ser composto pelos dados coletados na periodicidade indicada no respectivo indicador, pela apuração dos Indicadores de Desempenho, e pelas evidências dos resultados apresentados.

5.2.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE ou o PODER CONCEDENTE podem, a qualquer momento, solicitar informações complementares àquelas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA.

5.3. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA PARCIAL DE



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

DESEMPENHO, contendo a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO e a memória de cálculo da NPD.

- 5.3.1. A NOTA PARCIAL DE DESEMPENHO deverá ser calculada a partir dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA e do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO exposto no presente ANEXO.
- 5.4. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA FINAL DE DESEMPENHO contendo a apuração e a memória de cálculo NFD.
- 5.4.1. A NOTA FINAL DE DESEMPENHO deve ser calculada por meio da média aritmética simples das últimas quatro NOTAS PARCIAIS DE DESEMPENHO.
- 5.4.2. A NFD deverá acompanhar um relatório que exponha a memória de cálculo e seu respectivo impacto no próximo REAJUSTE TARIFÁRIO, nos termos do ANEXO IV do EDITAL - ESTRUTURA TARIFÁRIA E MECANISMOS DE REAJUSTE.
- 5.5. Compete às PARTES se manifestarem quanto à identificação de erros ou discordâncias que porventura existam na apuração realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, recorrendo às cláusulas de solução de conflitos conforme mecanismo expresso no CONTRATO.

APÊNDICE I - DIRETRIZES PARA PESQUISA COM O USUÁRIO

DIMENSÃO	PERGUNTA
Qualidade da Água	Como você avalia o gosto da água?
	Como você avalia o cheiro da água?
	Como você avalia a transparência da água?



PREFEITURA MUNICIPAL DE UPANEMA
ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE (RN)

	Como você avalia a pressão da água?
Atendimento	Como você avalia a facilidade de efetuar contato com a CONCESSIONÁRIA?
	Como você avalia a cordialidade do atendente?
	Como você avalia o conhecimento demonstrado pelo atendente?
Qualidade da Coleta de Esgoto	Como você avalia o serviço de coleta de esgoto?
Qualidade da Coleta de Lixo	Como você avalia o serviço da coleta de lixo?