

Para verificar o atendimento ao requisito da continuidade dos serviços prestados, é definido o índice de continuidade do abastecimento – **ICA**. Este indicador, determinado conforme as regras aqui fixadas, estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação dos serviços da concessionária, no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos usuários. Os índices requeridos são estabelecidos 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 ele aceito.

O índice consiste, basicamente, na quantificação do tempo em que o abastecimento propiciado pela concessionária pode ser considerado normal, comparado ao tempo total de apuração do índice, que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, ou qualquer outro período que se queira considerar.

Para apuração do valor do **ICA** deverão ser medidos continuamente, o nível d'água em todos os reservatórios em operação no sistema e registradas as pressões em pontos da rede distribuidora onde haja a indicação técnica de possível deficiência de abastecimento. A determinação desses pontos será proposta pela Concessionária, devendo ser representativa e abranger todos os setores de abastecimento. Deverá ser instalado pelo menos um registrador de pressão para cada 1.000 (mil) ligações. A Prefeitura Municipal de VERA, através do Sistema Municipal de Regulação e Controle - SMRC, poderá, a seu exclusivo critério, exigir que a concessionária monitore a pressão em outros pontos da rede em caráter provisório, para atendimento de uma situação imprevista. Enquanto estiverem em operação, os resultados obtidos nesses pontos deverão ser considerados na apuração do **ICA**.

A metodologia mais adequada para a coleta e registro sistemático das informações dos níveis dos reservatórios e das pressões na rede de distribuição será estabelecida previamente ou, alternativamente, proposta pela concessionária, desde que atenda às exigências técnicas de apuração do **ICA**, a critério do órgão técnico do sistema de regulação.

O **ICA** será calculado através da seguinte expressão:

$$ICA = [(\sum TPM6 + \sum TNMM) \times 100] / NPM \times TTA$$

Onde:

ICA = índice de continuidade do abastecimento de água, em porcentagem (%).

TTA = Tempo Total da Apuração, que é o tempo total, em horas, decorrido entre o início e o término de um determinado período de apuração. Os períodos de apuração poderão ser de um dia, uma semana, um mês ou um ano.

TPM6 = Tempo com Pressão Maior que 4 metros de coluna d'água, que é o tempo total, medido em horas, dentro de um período de apuração, durante o qual um determinado registrador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 4 metros de coluna d'água.

Observação: O valor de pressão mínima sugerida como 4 metros de coluna d'água, poderá ser alterado, pelo órgão técnico do sistema de regulação, de acordo com as condições locais.

TNMM = Tempo com Nível Maior que o Mínimo, que é o tempo total, medido em horas, dentro de um período de apuração, durante o qual um determinado reservatório permaneceu com o nível d'água em cota superior ao nível mínimo de operação normal, sendo este nível mínimo aquele que não traz prejuízos ao abastecimento de água e que deverá ser definido em conjunto com o órgão técnico do sistema de regulação.

NPM = Número de Pontos de Medida, que é o número total dos pontos de medida utilizados em um período de apuração, assim entendidos os pontos de medição de nível de reservatório e os de medição de pressão na rede de distribuição.

Não deverão ser considerados, para cálculo do **ICA**, registros de pressões ou níveis de reservatórios abaixo dos valores mínimos estabelecidos, no caso de ocorrências programadas e devidamente comunicadas à população, bem como no caso de ocorrências decorrentes de eventos além da capacidade de previsão e gerenciamento da concessionária, tais como inundações, incêndios, precipitações pluviométricas anormais, e outros eventos semelhantes, que venham a causar danos de grande monta às unidades do sistema, interrupção do fornecimento de energia elétrica, greves em setores essenciais aos serviços e outros.

Os valores do **ICA** para o sistema como um todo, calculado para o período de um ano, definem o nível de regularidade do abastecimento classificado conforme tabela abaixo:

Valores do ICA	Classificação do sistema
Inferior a 90%	Abastecimento intermitente
Entre 90 % e 95%	Abastecimento irregular
Superior a 95%	Abastecimento satisfatório

Para efeito destas especificações, o serviço é considerado adequado se a média aritmética dos valores do ICA calculados para cada mês do ano, for superior a 95%, não podendo ocorrer em nenhum dos meses valor inferior a 90%.

O órgão técnico do sistema de regulação poderá fixar outras condições de controle estabelecendo limites para o ICA de pontos específicos, ou índices gerais com períodos de apuração semanais e diários, de modo a obter melhores condições de controle dos serviços prestados.

2.3 Qualidade de água distribuída

O sistema de abastecimento de água, em condições normais de funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema garantindo o padrão de potabilidade estabelecido na Portaria nº 1.469, de 29 de dezembro de 2.000, do Ministério da Saúde, ou outras que venham substituí-la.

A qualidade da água distribuída será medida pelo **Índice de Qualidade de Água – IQA**.

Este índice procura identificar, de maneira objetiva, a qualidade da água distribuída à população. Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja boa performance depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

O IQA será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido. Para garantir essa representatividade, a frequência de amostragem do parâmetro colimetria, fixada na Portaria 1.469, de 29 de dezembro de 2.000, deve também ser adotada para os demais que compõem o índice.

A frequência de apuração do IQA será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

Para apuração do IQA, o sistema de controle de qualidade da água a ser implantado pela CONCESSIONÁRIA deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

O IQA é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela que se segue, considerados os respectivos pesos.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Turbidez	TB	Menor que 1,0 (uma) U.T. (unidade de Turbidez)	0,20
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (cinco décimos) e menor que um valor limite a ser fixado de acordo com as condições do sistema	0,25
pH	pH	Maior que 6,5 (seis e meio) e menor que 8,5 (oito e meio)	0,10
Fluoreto	FLR	Maior que 0,7 (sete décimos) e menor que 0,9 (nove décimos) mg/l (miligramas por litro)	0,15
Bacteriologia	BAC	Menor que 1,0 (uma) UFC/100 ml (unidade formadora de colônia por cem mililitros).	0,30

A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, exceto no que diz respeito à bacteriologia, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss: no caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$IQA = 0,20 \times P(TB) + 0,25 \times P(CRL) + 0,10 \times P(PH) + 0,15 \times P(FLR) + 0,30 \times P(BAC)$$

Onde:

P(TB) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez.

P(CRL) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual.

P(PH) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH.

P(FLR) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos.

P(BAC) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

A apuração mensal do **IQA** não isenta a concessionária de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores e perante a legislação vigente.

A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média dos valores do **IQA** verificados nos últimos doze meses, de acordo com tabela abaixo:

Valores do IQA	Classificação
Menor que 80%	Ruim
Maior ou igual a 80 % e menor que 90%	Regular
Maior ou igual a 90 % e menor que 95%	Bom
Maior ou igual a 95%	Ótimo

Para efeito destas especificações, a água produzida será considerada adequada se a média dos **IQA's** apurados no ano for igual ou superior a 90% (conceito Bom), não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80% (conceito Ruim).

2.4 Índice de Perdas no Sistema de Distribuição

O índice de perdas no sistema de distribuição deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível. Tal condição, além de colaborar para a preservação dos recursos naturais, tem reflexos diretos sobre os custos de operação e investimentos do sistema de abastecimento, e conseqüentemente sobre as tarifas, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas.

O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:

$$IPD = (VLP - VAF) \times 100 / VLP$$

Onde:

IPD = índice de perdas de água no sistema de distribuição (%)

VLP = volume mensal de água líquido produzido, em metros cúbicos, correspondente à diferença entre o volume bruto processado na estação de tratamento e o volume consumido no processo de potabilização (água de lavagem de filtros, descargas ou lavagem dos decantadores e demais usos correlatos), ou seja, **VLP** é o volume de água potável efluente da unidade de produção, a somatória dos **VLP's** será o volume total efluente de todas as unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água.

VAF = volume mensal de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam: o volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro será a média do consumo das ligações com hidrômetro, de mesma categoria de uso.

Para efeito destas especificações o nível de perdas verificado no sistema de abastecimento é considerado conforme tabela a seguir:

Nível de perdas	Classificação
Acima de 40%	Inadequado
Entre 30% e 40%	Regular
Entre 25% e 30%	Satisfatório
Abaixo de 25%	Adequado

Para efeito destas especificações é considerado adequado o sistema onde a média aritmética dos índices de perda mensais seja inferior a 25 %. O órgão técnico do sistema de regulação deverá definir o prazo necessário para que o índice de perdas alcance o valor considerado adequado, e suas etapas intermediárias, o que também já deve contar como meta máxima a ser observada no Edital, tendo involução progressiva.

3. INDICADORES TÉCNICOS - SISTEMA DE ESGOTOS SANITÁRIOS.

3.1 Cobertura do sistema de esgotos sanitários

Do mesmo modo que no caso do sistema de abastecimento de água, a cobertura da área de concessão por rede coletora de esgotos é um indicador que busca o atendimento dos requisitos de Atualidade e Generalidade atribuídos pela lei de concessão aos serviços considerados adequados.

A cobertura pela rede coletora de esgotos será calculada pela seguinte expressão:

$$CBE = (NIL \times 100) / NTE$$

Onde:

CBE = cobertura pela rede coletora de esgotos, em percentagem.
NIL = número de imóveis ligados à rede coletora de esgotos.
NTE = numero total de imóveis edificados na área de prestação.

Na determinação do número total de imóveis ligados à rede coletora de esgotos (NIL) não serão considerados os imóveis ligados a redes que não estejam conectadas à coletores tronco, interceptores ou outros condutos que conduzam os esgotos à uma instalação adequada de tratamento

Na determinação do número total de imóveis edificados (NTE), serão consideradas as áreas com densidade maior que 80 habitantes por hectare. Não serão considerados os imóveis não ligados à rede distribuidora localizados em favelas ou loteamentos cujos empreendedores estiverem inadimplentes com suas obrigações perante a legislação vigente, perante a Prefeitura do Município de VERA e demais poderes constituídos, ou perante a Concessionária. Não serão considerados ainda os imóveis cujos proprietários se recusem formalmente a ligar seus imóveis ao sistema publico.

O nível de cobertura do sistema de esgotos sanitários será classificado conforme tabela abaixo:

Porcentagem de Cobertura	Classificação do serviço
Menor que 60%	Insatisfatório
Maior ou igual a 60% e inferior a 80%	Satisfatório
Maior ou igual a 80%	Adequado

Para efeito destas especificações, é considerado adequado o sistema de esgotos sanitários que apresentar cobertura igual ou superior a 80%.

Verificando-se valores inferiores no início da vigência do contrato de prestação, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar o prazo para se atingir o índice adequado. O Edital e seus anexos contêm as metas de exigência mínima a ser atendida pelos licitantes em suas propostas. A fixação deste prazo dependerá das condições locais e da equação econômico-financeira do empreendimento a ser definida no estudo.

3.2 Eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários

A eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários será medida pelo numero de desobstrução de redes coletoras que efetivamente forem realizadas por solicitação dos usuários. A concessionária deverá manter registros adequados tanto das solicitações como dos serviços realizados.

As causas da elevação do numero de obstruções podem ter origem na operação inadequada da rede coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções a responsabilidade pela redução dos índices será da concessionária, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, ou através de mecanismos de

correção e campanhas educativas por ela promovida de modo a conscientizar os usuários do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

O índice de obstrução de ramais domiciliares (**IORD**) será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstrução de ramais realizadas no período após solicitação dos usuários e o número de imóveis ligados a rede no primeiro dia do mês, multiplicado por 10.000 (dez mil).

O índice de obstrução de redes coletoras (**IORC**) será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão da mesma em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (mil).

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 do índice **IORD** e **IORC**, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

Para efeito destas especificações o serviço de coleta dos esgotos sanitários é considerado eficiente e, portanto adequado, se:

- A média no ano dos **IORD**, calculados mensalmente, for inferior a 20 (vinte), podendo este valor ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses em um ano.
- A média no ano dos **IORC**, calculados mensalmente, deverá ser inferior a 200 (duzentos), podendo ser ultrapassado desde que não ocorra em 2 (dois) meses consecutivos nem em mais de 4 (quatro) meses por ano.

3.3 Eficiência do Tratamento de esgotos

Todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais. O órgão técnico do sistema de regulação poderá, contudo, estabelecer condições mais exigentes que as determinadas na legislação, sempre que tal seja tecnicamente justificável.

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. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade dos efluentes descarregados, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

O **IQE** será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de efluentes coletadas no conduto de descarga final das estações de tratamento de esgotos, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico adiante definido.

A frequência de apuração do **IQE** será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses.

Para apuração do **IQE**, o sistema de controle de qualidade dos efluentes a ser implantado pela concessionária deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

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.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Materiais Sedimentáveis	SS	Menor que 1,0 ml / l (um mililitro por litro) - ver observação 1.	0,35
Substâncias solúveis em hexana	SH	Menor que 100 mg / l (cem miligramas por litro)	0,30
DBO	DBO	Menor que 60 mg/ l - ver observação 2.	0,35
Observação 1: em teste de uma hora em cone Imhoff			
Observação 2: DBO de 5 (cinco) dias a 20° C (vinte graus centígrados)			

A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida através da teoria da distribuição normal ou de Gauss.

Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o **IQE** será obtido através da seguinte expressão:

$$\text{IQE} = 0,35 \times P(\text{SS}) + 0,30 \times P(\text{SH}) + 0,35 \times P(\text{DBO})$$

Onde:

P(SS) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis;

P(SH) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para substâncias solúveis em hexana;

P(DBO) = probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio.

A apuração mensal do **IQE** não isenta a prestadora da obrigação de cumprir integralmente o disposto na legislação vigente nem de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores.

A qualidade dos efluentes descarregados nos corpos d'água naturais será classificada de acordo com a média dos valores do **IQE** verificados nos últimos doze meses, de acordo com tabela abaixo:

Valores do IQE	Classificação
Menor que 75%	Ruim
Maior ou igual a 75 % e menor que 85%	Regular
Maior ou igual a 85% e menor que 90%	Bom
Igual ou maior que 90%	Ótimo

Para efeito destas especificações, o efluente lançado será considerado adequado se a média dos **IQE's** apurados no ano for igual ou superior a 90% (conceito Bom), não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 75% (conceito Ruim). Verificando-se valores inferiores no início da vigência do contrato de prestação, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar o prazo para se atingir o indicador adequado. A fixação deste prazo dependerá das condições locais e da equação econômico-financeira do empreendimento a ser definida no estudo.

4. INDICADORES GERENCIAIS.

4.1 Índice de eficiência na prestação de serviços e no atendimento ao público

A eficiência no atendimento ao público e na prestação dos serviços pela CONCESSIONÁRIA deverá ser avaliada através do **Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público - IESAP**.

O **IESAP** deverá ser calculado com base na avaliação de diversos fatores indicativos da performance da concessionária quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades de seus clientes.

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.

Para a obtenção das informações necessárias à determinação dos indicadores, o órgão técnico do sistema de regulação deverá fixar os requisitos mínimos do sistema de informações a ser implementado pela concessionária. O sistema de registro deverá ser organizado adequadamente e conter todos os elementos necessários que possibilitem a conferência pelo órgão técnico do sistema de regulação.

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

a) Fator 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência.

Será medido o período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo cliente e a data efetiva de conclusão.

A Tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é a apresentada a seguir:

Serviço	Prazo
Ligação de água	5 dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta d'água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgotos	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	5 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

O índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$I_1 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$$

O valor a ser atribuído ao fator 1 obedecerá à tabela abaixo:

Eficiência dos prazos de atendimento - %	Valor
Menor que 50 %	0
Igual ou maior que 50 % e menor que 75%	0,50
Igual ou maior que 75 % e menor que 90%	0,70
Igual ou maior que 90 %	1,00

b) Fator 2 - Eficiência da programação dos serviços.

Definirá o índice de acerto da concessionária quanto à data prometida para a execução do serviço.

A prestadora deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento acima definida.

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre as quantidades totais de serviços executados na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

$$I_2 = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$$

O valor a ser atribuído ao fator 2 obedecerá à tabela que se segue:

Eficiência da programação	Valor
Menor que 50%	0
Igual ou maior que 50% e menor que 75%	0,50
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,70
Igual ou maior que 90%	1,00

No caso de reprogramação de datas prometidas deverá ser buscado um novo contato com o cliente, informando-o da nova data prevista. Serviços reprogramados serão considerados como erros de programação para efeito de apuração do fator.

c) Fator 3 - Disponibilização de estruturas de atendimento ao público

As estruturas de atendimento ao público, disponibilizadas serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- Atendimento em escritório da concessionária.
- Sistema 195 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano.
- Atendimento personalizado domiciliar (ou seja, o funcionário da concessionária responsável pela leitura dos hidrômetros e/ou entrega de contas, aqui denominado "agente comercial", deve atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço sempre que solicitado); para tanto a concessionária deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão.
- Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da concessionária.

Este quesito será avaliado pela disponibilização ou não das possibilidades elencadas, e terá os seguintes valores:

Estruturas de atendimento ao público	Valor
Apenas uma estrutura	0
Duas estruturas	0,50
Três das estruturas	0,75
As quatro estruturas	1,00

d) Fator 4 - Adequação da estrutura de atendimento em prédio (s) da concessionária.

A adequação da estrutura de atendimento ao público em cada um dos prédios da concessionária será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- a - distância inferior a 1.000 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b - distância inferior a 1.000 m 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 70;
- h - período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 15 minutos;
- i - período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 195 menor ou igual a 3 (três) minutos.

Este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens elencados, e terá os seguintes valores:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 5 ou menos itens	0
Atendimento de 7 itens	0,50
Atendimento de mais que 7 itens	1,00

Calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I_1 = \frac{\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100}{\text{Número total de ligações existentes no final do mês}}$$

De acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser aferida anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

Índice de micromedicação (%)	Valor
Menor que 90 %	0
Maior ou igual a 90 e Menor que 95%	0,80
Maior ou igual a 95 %	1,00

b) Condição 2

O sistema de comercialização adotado pela concessionária deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até o escritório para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico. A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$$I_2 = \frac{\text{Número de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} \times 100}{\text{Número total de atendimentos realizados no mês (balcão e telefone)}}$$

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

Faixa de valor do I_2	Valor a ser atribuído à Condição 2
Menor que 20%	1,00
Entre 20 % e 30%	0,50
Maior que 30%	0

c) Condição 3

O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que contas com consumo excessivo, em relação à média histórica da ligação, só sejam entregues aos usuários após a verificação pela prestadora, sem custo para o usuário, das instalações hidráulicas do imóvel, de modo a verificar a existência de vazamentos. O sistema a ser utilizado deverá selecionar as contas com consumo superior a 2 (duas) vezes o consumo médio da ligação. Constatado o vazamento a conta deverá ser emitida pela média (apenas uma vez), perdendo esse direito o usuário que não consertar o vazamento e a situação persistir na próxima emissão.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador o número de exames prediais realizados com o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

$$I_3 = \frac{\text{Número de exames prediais realizados no mês} \times 100}{\text{Número de contas emitidas no mês com consumo maior que duas vezes a média}}$$

Na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela concessionária mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados.

O valor a ser atribuído à Condição 3 será:

e) Fator 5 - Adequação das instalações e logística de atendimento em prédio(s) da CONCESSIONÁRIA

Toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário. Deve haver preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam caracterizados pelo bom gosto e simplicidade, de forma a não criar uma barreira entre a concessionária e o usuário.

Este fator procurará medir a adequação das instalações da concessionária ao usuário característico da cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito.

A definição do que significa "melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito" levam em consideração os seguintes itens:

- Separação dos ambientes de espera e atendimento
- Disponibilidade de banheiros;
- Disponibilidade de bebedouros de água;
- Iluminação e acústica do local de atendimento;
- Existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
- Preparo dos profissionais de atendimento;
- Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

Adequação das instalações	Valor
Atendimento de 4 ou menos itens	0
Atendimento de 5 ou 6 itens	0,50
Atendimento dos 7 itens	1,00

Com base nas condições definidas, o **Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público - IESAP**, será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 3 \times \text{Valor Fator 1} + 3 \times \text{Valor Fator 2} + 2 \times \text{Fator 3} + 1 \times \text{Fator 4} + 1 \times \text{Fator 5}$$

O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público da concessionária, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes gradações: **regular** se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete); **satisfatório** se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove), e **ótimo** se superior a 9 (nove).

4.2 Índice de adequação do sistema de comercialização dos serviços

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da concessionária com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da concessionária incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

A metodologia de definição desse indicador segue o mesmo princípio utilizado para o anterior, pois, também neste caso, a importância relativa dos fatores apresentados depende da condição, cultura e aspirações dos usuários. Os pesos de cada um dos fatores relacionados são apresentados a seguir, sendo que no caso do índice de micromedicação foi atribuída forte ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

São as seguintes as condições de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado:

a) Condição 1 - Índice de Micromedicação:

Faixa de valor do I ₃	Valor a ser atribuído à Condição 3
Maior que 98%	1,00
Entre 90 % e 98%	0,50
Menor que 90%	0

d) Condição 4

A prestadora deverá contar com um número adequado de locais para o recebimento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pela prestadora será medido através do indicador:

$$I_4 = \frac{\text{Número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{Número total de ligações de água no mês}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 4 será:

Faixa de valor do I ₄	Valor a ser atribuído à Condição 4
Maior que 0,7	1,00
Entre 0,5 e 0,7	0,50
Menor que 0,5	0

O órgão técnico do Sistema de Regulação deverá assegurar que os parâmetros acima contemplem, também, uma distribuição geográfica compatível com a da população.

e) Condição 5

Para as contas não pagas sem registro de débito anterior, a concessionária deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito, e com definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação do corte.

O nível atendimento a essa condição pela prestadora será efetuado através do indicador:

$$I_5 = \frac{\text{Número de comunicações de corte emitidas pela prestadora no mês} \times 100}{\text{Número de contas sujeitas à corte de fornecimento no mês}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 5 será:

Faixa de valor do I ₅	Valor a ser atribuído à Condição 5
Maior que 98 %	1,00
Entre 95 % e 98 %	0,50
Menor que 95 %	0

Com base nas condições definidas, o **índice de adequação da comercialização dos serviços (IACS)** será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IACS = 5 \times \text{Condição 1} + 1 \times \text{Condição 2} + 1 \times \text{Condição 3} + 2 \times \text{Condição 4} + 1 \times \text{Condição 5}$$

O sistema comercial da concessionária, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente será considerado inadequado se o valor do **IACS** for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se superior a este valor, com as seguintes gradações: **regular** se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 7 (sete); **satisfatório** se superior a 7 (sete) e igual ou inferior a 9 (nove) e **ótimo** se superior a 9 (nove).

4.3 Indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços.

Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização da CONCESSIONÁRIA, deverão contar com treinamento especial de relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento (no posto de atendimento, telefônico ou domiciliar), visando à obtenção de um padrão de comportamento e tratamento para todos os usuários indistintamente, de forma a não ocorrer qualquer tipo de diferenciação.

As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos, a forma como o usuário deverá ser tratado, uniformes para o pessoal de campo e do atendimento, lay-out dos crachás de identificação e conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

A concessionária deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir possíveis desvios.

A aferição dos resultados obtidos pela concessionária será feita anualmente, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço. A empresa será contratada pelo órgão técnico do sistema de regulação mediante licitação.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com a concessionária, no período de 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 via telefone;
- Atendimento personalizado;
- 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 aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado se o funcionário que o atendeu foi educado e cortês, e se 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. Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

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

- ótimo
- bom
- regular
- ruim
- péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerado 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.

Os resultados obtidos pela concessionária serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 70 % ou mais do total.

5. DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS ÍNDICES.

É condição indispensável para a validação do processo de verificação da adequação dos serviços prestados pela concessionária, que os índices apurados tenham ampla divulgação para os usuários. Assim, anualmente, deverão ser publicados com destaque na imprensa local os resultados obtidos pela concessionária, com comentários e devidas justificativas para os índices onde o conceito "adequado" não foi alcançado, apontando-se quais serão as ações a serem tomadas pela concessionária para a correção e melhoria dos índices nos anos seguintes.

Prefeitura Municipal de VERA, 17 de setembro de 2003.

ISANI LUIZA KONERAT
Prefeita Municipal

EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001 /2003

ANEXO 11

EXIGÊNCIAS DO PODER CONCEDENTE E CONDIÇÕES PRÉ-ESTABELECIDAS

TERMO DE REFERÊNCIA PARA ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS

A) AS EXIGÊNCIAS DO PODER CONCEDENTE.

A Município de VERA estabelece as seguintes Metas e Condições a seguir enunciadas, as quais deverão ser necessariamente atendidas pelas Licitantes:

1) Em condições normais de funcionamento o sistema de Abastecimento de Água deverá assegurar o fornecimento demandado pelas ligações e garantir o padrão de potabilidade estabelecido na portaria nº 1.469 de Dez/2.000 do Ministério da Saúde.

2) A Evolução Populacional Urbana Estimada da cidade de VERA nos próximos 30 (vinte e cinco) anos está contida da Tabela 01 a seguir apresentada. A Licitante deverá utilizá-la para os fins necessários à presente Licitação. Para outras finalidades que vierem a surgir durante o Período de Concessão, tais como expansão de redes superiores às estimativas constantes da Proposta da Licitante em atendimento a este Edital, serviços extras, etc., deverão ser aplicadas às projeções obtidas com base em dados reais obtidos à época.

TABELA nº 01 - CIDADE DE VERA - EVOLUÇÃO POPULACIONAL ESTIMADA

ANO CONCESSÃO	CALENDARIO	POP. URBANA (hab)	ANO CONCESSÃO	CALENDARIO	POP. URBANA (hab)
1	2.004	10.443	16	2.019	22.135
2	2.005	11.059	17	2.020	23.021
3	2.006	11.711	18	2.021	23.941
4	2.007	12.402	19	2.022	24.899
5	2.008	13.134	20	2.023	25.895
6	2.009	13.909	21	2.024	26.542
7	2.010	14.730	22	2.025	27.206
8	2.011	15.599	23	2.026	27.886
9	2.012	16.519	24	2.027	28.583
10	2.013	17.494	25	2.028	29.298
11	2.014	18.193	26	2.029	30.030
12	2.015	18.921	27	2.030	30.781
13	2.016	19.678	28	2.031	31.551
14	2.017	20.465	29	2.032	32.339
15	2.018	21.284	30	2.033	33.148

3) A capacidade do atual sistema de produção de água tratada deverá ser ampliada ao longo do período de concessão de forma a atender a demanda.

4) O Índice de Perda de Água do Sistema de Distribuição deverá ser reduzido a um máximo de 20% (vinte por cento), sendo que este patamar deverá ser atingido até o final do 3º ano do período de Concessão, não ultrapassando este valor no período restante da Concessão.

- 5) Para fins de apuração da Condição descrita no item anterior, considerar-se-á como Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição o valor resultante da aplicação da seguinte fórmula:

$$IPD = (VLP - VAC) / (VLP \times 100),$$

Onde:

IPD = Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição, (%).

VLP = Volume de Água Líquido Produzido, dado em m³, correspondente à diferença entre o Volume Bruto Produzido e o Volume Consumido no Processo de Potabilização (Descargas ou Lavagens e demais usos correlatos), ou seja, VLP é o Volume de Água Potável Efluente da(s) Unidade(s) de Tratamento.

VAC = Volume de Água Consumido dado em m³, resultante da leitura de micros medidores e do volume estimado das ligações que não o possuem. O Volume Estimado consumido de uma Ligação sem Hidrômetro será a Média do Consumo das Ligações com Hidrômetro, de mesmas características sócio-econômica da região.

- 6) O índice de Micro Medição das Ligações do Sistema de Água não deverá ser menor que 80% (oitenta por cento) para o ANO 01, 90% (noventa por cento) para o ANO 02 e 100% (cem por cento) a partir do ANO 03 em qualquer época ao longo da Concessão. Entretanto, caberá, à Concessionária estabelecer o efetivo índice de hidrometração que irá adotar até o ANO 3, haja vista que os hidrômetros necessários deverão ser fornecidos por ela.

- 7) Do universo dos hidrômetros instalados, pelo menos 90% (noventa por cento) deverão ser permanentemente mantidos em perfeitas condições de funcionamento. A Concessionária terá que atingir esta condição no prazo máximo de 01 (um) ano, contados do início da Vigência do Contrato de Concessão.

- 8) No prazo máximo de 12 (doze) meses, do início do Período de Concessão, a Concessionária deverá implantar e colocar em funcionamento um Sistema de Controle Operacional no Sistema de Abastecimento de Água aplicando os recursos tecnológicos disponíveis na época em Telemetria, Telecomando, Telecontrole e Informática.

- 9) A Concessionária deverá assegurar a cobertura mínima com rede de distribuição de água e sistema de coleta e tratamento de esgoto sanitário à população residente na área urbana da cidade conforme tabela a seguir:

TABELA 02 – Exigências do Poder Concedente relativas aos níveis mínimos de cobertura com abastecimento de água e de coleta de esgotos

Final do Ano Concessão	Água	Esgoto
01	80%	0%
02	90%	0%
03	100%	5%
04	100%	10%
05	100%	15%
06	100%	20%
07	100%	25%
08	100%	30%
09	100%	35%
10	100%	40%
11	100%	45%
12 a 30	100%	50%

10) A capacidade atual do sistema de reservação deverá ser ampliado até o final do 3º ano de Concessão de forma a suprir o déficit atual e ainda a projeção para os primeiros cinco anos de concessão. Ao longo do período de concessão deverá ser ampliado de forma a atender a demanda.

11) A Licitante vencedora deverá, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de convocação para assinatura do contrato de concessão, constituir uma sociedade com o fim específico de operar o sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário da cidade de VERA, devendo informar o seu novo endereço à Prefeitura Municipal de VERA, bem como dar publicidade do mesmo.

a) O objeto social da concessionária (sociedade de propósito específico) restringir-se-á à implantação, ampliação, operação, manutenção, planejamento, administração e exploração dos Serviços Públicos de Água e Esgoto do Município de VERA, objeto desta Licitação.

b) A Concessionária deverá prestar, previamente à celebração do Contrato de Concessão, as garantias previstas neste Edital.

c) O contrato de concessão será celebrado em nome da nova sociedade de fim específico, devendo a licitante vencedora deter o controle do capital social votante da Concessionária, durante, no mínimo, os 60 (sessenta) primeiros meses, contados a partir da efetiva assunção, pela concessionária, do sistema, sem prejuízo da possibilidade da participação de terceiros interessados.

d) O Contrato de Concessão será celebrado entre o Poder Concedente e a Concessionária em estrita conformidade com as normas legais aplicáveis e as condições estipuladas no Contrato de Concessão, no presente Edital e em seus Anexos.

12) Em prazo não superior a 01 (um) ano do início do contrato de concessão, a Concessionária deverá promover a modernização da prestação de serviços, implantando as seguintes ações:

- Informatização do Serviço de Atendimento ao Público de modo a agilizar a prestação de qualquer informação do interesse dos usuários, que deverá ser obtida por meio de simples consulta aos computadores especialmente programados.
- Adoção de equipamentos operacionais destinados a acelerar o tempo de prestação dos serviços de modo a propiciar eficiência máxima no Atendimento ao Usuário.
- Implantação de telemetria, telecomando e automação do Sistema de Água.

13) A Concessionária deverá dispor no mínimo dos equipamentos constantes do ANEXO 18 para operar, manter, administrar e comercializar os Sistemas e os Serviços, no prazo máximo de 120 (cento e vinte dias), contados da data de assinatura do Contrato de Concessão.

14) A quantidade de água a ser fornecida pela Concessionária não poderá ser fator impeditivo para a eventual instalação de indústrias na área correspondente à Concessão, uma vez respeitado o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão.

15) As unidades de tratamento de esgotos implantadas deverão também atender os níveis mínimos de cobertura, conforme a Tabela 02 – Item 9 destas exigências, assim como os padrões de lançamento que venham ser estabelecidos pelos órgãos ambientais.

B) CONDIÇÕES PRÉ-ESTABELECIDAS.

O Município de VERA estabelece as Condições adiante enunciadas, as quais necessariamente deverão ser atendidas pela Licitante em sua Proposta Comercial:

- 1) Na elaboração da Proposta Comercial, a Licitante deverá incluir as taxas e impostos federais que incidam direta ou indiretamente sobre a tarifa.
- 2) A Concedente transferirá, sem ônus, a Concessionária, os bens e equipamentos existentes atualmente no Sistema de Abastecimento de Água de VERA. Ao final da Concessão todos os bens concedidos, assim como os novos que vierem a ser incorporado, reverterão automaticamente sem ônus para o Município.

- 3) Para todos os efeitos da presente Licitação e os dela decorrentes, o Valor da TRA - Tarifa Referencial de Água ($R\$/m^3$) é igual ao valor da TRE - Tarifa Referencial de Esgoto ($R\$/m^3$), ou seja, $TRA = TRE$, que estão limitados ao valor máximo de R\$ 0,90 (noventa centavos de real).
- 4) Ao longo do Período de Concessão, sempre que fatos ou motivos conjunturais justificarem, os Índices Estruturais constantes das Tabelas 01 e 02, (ANEXO 08 do Edital), poderão ser reavaliados e modificados. Os estudos sobre o assunto levados a cabo deverão ser submetidos à apreciação e aprovação da Prefeitura Municipal de VERA. Quando partir dela tal proposição, a Concessionária efetuará a análise do impacto no equilíbrio econômico-financeiro do Contrato decorrente da presente Licitação, e proporá medidas para sanar eventual desequilíbrio.
- 5) Os serviços listados na Tabela 02 (ANEXO 08 do Edital), são considerados apenas os serviços básicos a serem prestados pela Concessionária aos seus clientes. A Concessionária poderá propor à Prefeitura Municipal de VERA ao longo do período de Concessão, a inclusão de outros serviços e/ou eliminação de um ou outro item dos Serviços da Tabela 02 (ANEXO 08 do Edital), para melhor definição e ajuste dos seus preços em função de sua especificação construtiva e/ou execução.
- 6) Para as ligações que possuem hidrômetro, fica estabelecido que o valor da conta mínima corresponderá ao Consumo Mínimo de Água de 10 (dez) m^3 /mês por economia, obtido pela multiplicação da TRA pelo referido Consumo Mínimo e pelo Índice Estrutural da Primeira Faixa de Consumo (0 a 10 m^3 /mês por economia) da respectiva Categoria de Uso, acrescidos das taxas e/ou tributos incidentes;
- 7) Para as Ligações que não possuem hidrômetro, fica estabelecido que o valor da conta mínima corresponderá ao Consumo Mínimo de Água conforme definido no Regulamento de Serviços (ANEXO 09 do Edital) e na Tabela Tarifária (ANEXO 08 do Edital), acrescido das taxas e/ou tributos incidentes;
- 8) Periodicamente, por iniciativa da Concessionária ou do Poder Concedente, sempre que ocorrerem motivos técnicos, econômicos, financeiros ou conjunturais que possam comprometer a cobertura dos investimentos, dos custos operacionais de manutenção / ampliação / melhoria / modernização dos Serviços bem como o equilíbrio econômico - financeiro do Contrato, a Tarifa Referencial de Água (TRA) e a Tarifa Referencial de Esgoto (TRE) deverão ser reavaliadas e reajustadas.
- 9) Os valores da TRA e TRE ofertados pelas Licitantes, expressos em Real, não poderão conter expectativa inflacionária alguma. Caso venha a ocorrer inflação, os referidos valores serão atualizados nos limites e na forma legal, definidos segundo as regras do Edital e do Contrato de Concessão.
- 10) Para as Ligações à Rede Coletora de Efluentes Industriais ou Não Domésticos, o valor da conta mensal será obtido com base no volume de água fornecido pela Concessionária ou no volume total de efluentes lançado na rede (m^3 /mês), tomando-se o maior deles, no preço unitário - TRE - dado em $R\$/m^3$, no Índice Estrutural da Classe de Consumo - conforme Tabela 01 - ANEXO 08 do Edital - e no Fator de sua Carga Poluente, calculado por meio de parâmetros de DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio) ou da DQO (Demanda Química de Oxigênio) e do teor de Sólidos em Suspensão (SS), expressos em Kg/mês, utilizando-se aquele que represente o maior valor de cobrança em razão da atividade do usuário, conforme a regra definida no Edital e seus anexos.
- 11) A Concessionária poderá, a seu exclusivo critério, firmar contratos para tratamento de efluentes industriais e não domésticos com os consumidores, estabelecimentos industriais, que lancem os referidos efluentes na rede coletora.
- 12) Para serem lançados no sistema operado pela Concessionária, os Efluentes Industriais ou Não Domésticos deverão atender aos dispositivos legais. (conforme Art.19-A Decreto 2.468/76, com a redação dada pelo Dec. 15.425 de 23/06/80).

- 13) As Tarifas Referenciais de Água e Esgoto (TRA e TRE) deverão ser calculadas considerando-se o período de Concessão de 30 anos e incluindo-se a execução das obras e fornecimento de equipamentos pertinentes ao objeto do contrato.
- 14) A Tarifa Referencial de Esgoto (TRE) será cobrada do usuário que tenha o serviço de coleta a sua disposição, conforme o Regulamento de Serviços (ANEXO 09 do Edital).
- 15) A Proposta Comercial deverá ser elaborada de acordo o Termo de Referência constante do (ANEXO 12 do Edital) e as adiante apresentadas. A Licitante que não atendê-las será desclassificada.
- 16) A Tabela 02 Tarifas de Serviços (ANEXO 08 do Edital) corresponde ao valor da Taxa de Serviços, cujo valor, será obtido pela multiplicação do coeficiente indicado na referida tabela pelo valor vigente da TRA ou TRE.
- 17) As Tabelas 01 e 02 (ANEXO 08 do Edital) entrarão em vigor no 1º (primeiro) dia útil do terceiro mês àquele em que a Concessionária receber a Ordem de Serviço Inicial.
- 18) Até o início da vigência da Ordem de Serviço inicial do contrato e o atendimento ao disposto no item anterior, vigorarão a estrutura tarifária praticadas pela Prefeitura Municipal de VERA.
- 19) As taxas e os impostos, federais, estaduais e/ou municipais inexistentes atualmente, que venham incidir diretamente sobre as tarifas dos serviços, serão automaticamente repassadas aos usuários por meio das contas mensais de água e esgoto, não cabendo à Concessionária qualquer responsabilidade quanto ao pagamento dos mesmos, razão pela qual não podem ser levados em consideração para efeito da proposta comercial.
- 20) Não será necessário a Licitante apresentar as Tabelas 01 e 02 (ANEXO 08 do Edital) na sua proposta comercial, visto que, a mesma será parte integrante do Contrato de Concessão com os respectivos valores em reais por categorias e faixas de consumo.
- 21) Não serão aceitas propostas com alternativas, nem qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, nem preços baseados nas ofertas dos demais Licitantes.
- 22) A Licitante em sua proposta comercial deve declarar que o prazo de validade da proposta é de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de abertura das mesmas.

EDITAL DE CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001 /2.003

ANEXO 12

TERMO DE REFERÊNCIA PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

1. Considerações Gerais

A orientação padrão para a elaboração da Proposta Comercial da Licitante, através da apresentação da TARIFA REFERENCIAL DE ÁGUA (TRA) e da TARIFA REFERENCIAL DE ESGOTO (TRE), sendo condição pré-estabelecida que $TRA = TRE$, objetiva propiciar à Comissão Especial de Licitação:

- a) A avaliação da consistência do Plano econômico-financeiro das Licitantes, de forma a permitir que se proceda à análise de coerência entre as diferentes previsões feitas quanto ao montante e ao calendário de investimentos, custos operacionais, receitas, financiamentos necessários e disponibilidade de capital próprio;
- b) A verificação da razoabilidade das estimativas realizadas pela Licitante, principalmente sobre os aspectos de custos previstos para os investimentos e despesas operacionais e a participação do endividamento nos financiamentos dos investimentos.
- c) A análise de sensibilidade do Plano econômico-financeiro proposto.

2 Demonstração das Receitas

a) Receitas Tarifárias (Quadro 01)

A receita tarifária a ser considerada, para efeito de elaboração desta proposta, será resultado do produto, ano a ano, do volume de água e esgoto medido ou estimado a ser faturado, por categoria, pelos valores das tarifas básicas de Concessão.

As tarifas de esgoto serão cobradas para todos os imóveis situados em logradouros providos de rede coletora, conforme Regulamento de Serviços.

As Licitantes não deverão explicitar outras receitas operacionais advindas dos serviços de manutenção e operação nas redes de água e dos serviços de esgoto e afins, objeto da Concessão, posto serem serviços eventuais e pontuais. A cobrança de prestação de serviço de água e esgoto far-se-á conforme Tabela nº 01 (ANEXO 08) do Edital, expressa em valores de unidade de referência da tarifa e constituirão receita da Concessionária.

Determinação das Receitas - Faturamento

No Quadro 01 a seguir é apresentado, para os 30 (trinta) anos da concessão, o faturamento projetado, considerando a somatória do faturamento nas categorias de usuários residenciais, comerciais, industriais, e públicas.

As Licitantes deverão apresentar 3 (três) vezes o Quadro 01, sendo o primeiro referente aos serviços de abastecimento de água, o segundo referente aos serviços de esgotamento sanitário e o terceiro equivalente a soma dos dois primeiros.

A divisão percentual do faturamento referente a cada faixa de consumo, deverá ser arbitrada pela Licitante com base em sua experiência anterior, considerando o histograma de consumo de sistemas assemelhados.

Quadro 01 – Receita Tarifária

TIPO DE CONSUMIDOR	TRA R\$/m³ Água	TRE R\$/m³ Esgoto	RECEITAS ANUAIS PREVISTAS			
			ANO 1	ANO 2		ANO 30
Residencial						
De 00 a 10 m³						
De 11 a 20 m³						
Acima de 20 m³						
1 Valor Total Recebido Anualmente (R\$)						
Comercial						
De 00 a 10 m³						
Acima de 10 m³						
2 Valor Total Recebido Anualmente (R\$)						
Industrial						
De 00 a 10 m³						
Acima de 10 m³						
3 Valor Total Recebido Anualmente (R\$)						
Pública						
De 00 a 10m³						
Acima de 10m³						
4 Valor Total Recebido Anualmente (R\$)						
Valor Total Recebido Anualmente (1+2+3+4)						

3 Demonstrativo dos Valores dos Investimentos

As Licitantes deverão demonstrar os valores dos investimentos nas obras, equipamentos, instalações, projetos executivos e serviços para o atendimento ao escopo da Concessão. As Licitantes deverão preencher os modelos exemplificado do Quadro 02 – Abastecimento de Água, Quadro 02 – Esgotamento Sanitário, Quadro 02 – Resumo (Água + Esgoto) e Quadro 02 – Resumo Anual.

Observação:

Os valores a serem apresentados deverão ser os valores finais orçados e deverão ser itemizados de modo a permitir uma avaliação de sua consistência técnico-econômica pela Comissão Especial de Licitação, devendo incluir a previsão de despesas com pagamento de desapropriação e instituição de servidão em terrenos particulares.

Quadro 02 – Abastecimento de Água

Ano	Item	Descrição	Valores em Reais
1	1		
	2		
		Sub Total	
2	1		
	2		
		Sub Total	
30	1		
	2		
		Sub Total	
Total (R\$)			

Quadro 02 – Esgotamento Sanitário

Ano	Item	Descrição	Valores em Reais
1	1		
	2		
		Sub Total	
2	1		
	2		
		Sub Total	
30	1		
	2		
		Sub Total	
Total (R\$)			

Quadro 02 – Resumo (Água + Esgoto)

Quadro 02 - Resumo (Água + Esgoto)			
Item	Descrição	Valores em Reais	
ABASTECIMENTO DE ÁGUA			
1			
2			
.....	Sub Total		
ESGOTAMENTO SANITÁRIO			
1			
2			
.....	Sub Total		
Total Geral (R\$)			

Quadro 02 – Resumo Anual (Água + Esgoto)

Ano	Valores em Reais		
	Água	Esgoto	Total
1			
2			
3			
.....			
30			
Total Geral (R\$)			

4 Demonstrativo dos Custos de Operação e Manutenção dos Sistemas

a) Custos Operação e Manutenção

a1) **RECURSOS HUMANOS** - As Licitantes deverão demonstrar os custos das despesas com Recursos Humanos ano a ano, considerando as despesas com salários, encargos sociais, benefícios necessários à operação, administração, manutenção, conforme modelo exemplificado no Quadro 3 a seguir.

A Licitante deverá apresentar no Quadro 3, os valores que definam o montante das despesas com o pagamento de recursos humanos previstos nesta proposta, sendo que para cada ano do período de concessão devesse especificar o número de empregados por categoria profissional e o respectivo salário médio, o valor referente aos encargos sociais considerando e determinando o percentual incidente sobre o valor bruto dos salários conforme fará demonstrar no Quadro 4 adiante. Assim, nestes quadros 3 e 4 estarão consignados o valor total mensal obtido pelo produto do número de empregados pelo resultado da soma do salário médio com o valor dos encargos sociais, o número de meses de incidência dos empregados de cada categoria profissional e o valor total a ser despendido no pagamento dos recursos humanos, resultado do produto do número de meses pelo valor mensal.

Quadro 03 – Demonstrativo de Custos Com Recursos Humanos

Categoria Profissional	Quantidade	Salário Mensal (R\$)	Encargos Sociais (R\$)	Total Mensal (R\$)	Nº de Meses	Total Anual (R\$)
Ano 01						
Nível Básico						
Nível Profissional						
Nível Gerencial						
Ano 02						
Nível Básico						
Nível Profissional						
Nível Gerencial						
.....						
.....						
Ano 30						
Nível Básico						
Nível Profissional						
Nível Gerencial						
TOTAL (R\$)						