



CONTRATO Nº 008/2014

ANEXO XV – CRITÉRIOS OBJETIVOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

1- Introdução

Este anexo apresenta os padrões de qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pela CONCESSIONÁRIA, através de parâmetros quantificáveis da qualidade do serviço prestado. No seu conjunto, os indicadores de desempenho selecionados traduzem, de modo sintético, os aspectos mais relevantes da qualidade de serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA, permitindo, desta forma, construir um sistema claro, racional e transparente de avaliação.

Os indicadores de desempenho escolhidos são tipicamente expressos por relações entre variáveis e são estruturados de forma a representar numericamente o resultado de uma avaliação, permitindo o estabelecimento de limites de aceitação. Para o cálculo de cada indicador são necessários determinados dados a serem aplicados em fórmula de cálculo. Os dados para cálculo dos indicadores podem ser gerados e controlados diretamente pela CONCESSIONÁRIA. Os indicadores utilizados para avaliar o desempenho da prestação dos serviços pela CONCESSIONÁRIA são:

- **INDICADOR DE QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA (IQAT)**

O IQAT é um indicador que tem a finalidade de classificar a qualidade da água tratada pela CONCESSIONÁRIA nas Estações de Tratamento de Água (ETAs), conferindo-lhe uma nota entre 0 (zero) e 10 (dez).

PERSPECTIVA: Meta de Qualidade.

FORMA DE MEDIÇÃO: Fórmula.

OBJETIVO: Eficiência.

UNIDADE DE MEDIDA: Adimensional.

DESCRIÇÃO: Este indicador destina-se a avaliar a qualidade da água tratada nas ETAs, mediante avaliação dos parâmetros cor, turbidez, PH, flúor e cloro residual.

PERIODICIDADE DE CÁLCULO/AFERIÇÃO: Mensal.

REVISÃO DOS PARÂMETROS: A cada 05 (cinco) anos.

FONTE DE COLETA DE DADOS: Mediante relatórios e boletins a serem emitidos pela CONCESSIONÁRIA.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARATY
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO



CONTRATO Nº 008/2014

ENTRADA EM VIGOR: Como as ETAs receberão obras de intervenções, a apuração, para cada uma delas, terá início a partir do início de sua operação (após as obras).

O INDICADOR DE QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA (IQAT) SERÁ AVALIADO ATRAVÉS DE: Cor, Turbidez, PH, Flúor e Cloro Residual.

Para cada amostra analisada é realizado um cálculo. No cálculo são utilizados os seguintes parâmetros: cor, turbidez, PH, flúor e cloro residual, sendo que cada um destes parâmetros tem um peso e, em função do resultado da análise, uma nota é conferida ao parâmetro.

A tabela abaixo define o peso e a nota a serem atribuídos aos parâmetros.

Parâmetro	Peso	Notas a serem atribuídas aos parâmetros							
		10,0	8,0	6,0	3,0	1,0	0,4	0,2	0,1
Cor	21%	< 2,5		2,6 a 5			> 5,1		
Turbidez	27%	< 0,25		0,26 a 0,50	0,51 a 0,75	0,76 a 1,00	> 1		
PH	15%	6,5 a 8,5		6,0 a 6,4				< 6,0	
				8,6 a 9,5				> 9,5	
Cloro Residual	27%	0,5 a 1,5	1,51 a 3,00				< 0,5		
							> 3,0		
Fluoreto	10%	0,65 a 0,85			0,5 a 0,64				< 0,5
					0,86 a 1,20				> 1,20

Nota: Para cada amostra será calculada uma nota, aplicando-se a média ponderada das notas dos parâmetros.

Nota atribuída ao Indicador IQAT: A nota final será a média aritmética das notas obtidas para cada amostra.

ÁREA/RESPONSÁVEL PELO INDICADOR: CONCESSIONÁRIA.



CONTRATO Nº 008/2014

ÓRGÃO FISCALIZADOR: PODER CONCEDENTE.

Folhas nº	2054
C. Pública	004/14
4.2.14 Rub.	

- INDICADOR DE EFICIÊNCIA DE TRATAMENTO DA ETE (IETE)

O IETE é um indicador que tem a finalidade de classificar a eficiência de tratamento da ETE, conferindo-lhe uma nota entre 0 (zero) e 10 (dez).

PERSPECTIVA: Meta de Qualidade.

FORMA DE MEDIÇÃO: Fórmula.

OBJETIVO: Eficiência.

UNIDADE DE MEDIDA: Adimensional.

DESCRIÇÃO: Este indicador destina-se a avaliar o nível de eficiência do tratamento da fase líquida de esgotos sanitários na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE).

PERIODICIDADE DE CÁLCULO/AFERIÇÃO: Mensal.

REVISÃO DOS PARÂMETROS: A cada 05 (cinco) anos.

FONTE DE COLETA DE DADOS: Mediante relatórios e boletins a serem emitidos pela CONCESSIONÁRIA.

ENTRADA EM VIGOR: Como a ETE ainda será implantada, a apuração terá início a partir do 7º mês após o início de sua operação.

O INDICADOR DE EFICIÊNCIA DE TRATAMENTO DA ETE (IETE) SERÁ AVALIADO ATRAVÉS DE: Coliformes Termotolerantes e DBO.

- i- COLIFORMES TERMOTOLERANTES (CT), a serem enquadrados conforme os limites a seguir:

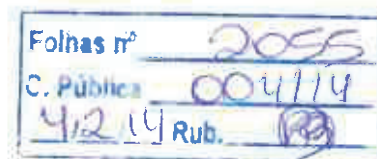
NOTA	CRITÉRIO
10	CT menor ou igual a 1.000NMP/100ml em, no mínimo, 80% das análises mensais, não podendo exceder a 2.000NMP/100ml nas amostras restantes.
7,0	CT menor ou igual a 1.000NMP/100ml em, no mínimo, 80% das análises mensais, porém, nas amostras restantes, excedendo a 2.000NMP/100ml.
Zero	CT maior do que 1.000NMP/100ml em mais de 20% das análises mensais.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARATY
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO



CONTRATO Nº 008/2014



ii- DBO, a ser enquadrado conforme os limites a seguir:

NOTA	CRITÉRIO
10	Eficiência Rem DBO maior ou igual a 60% e DBO menor que 120mg/L em 100% das amostras mensais.
7,0	Eficiência Rem DBO maior ou igual a 60% em 100% das amostras do mês; e pelo menos uma análise mensal de DBO maior que 120 mg/L.
Zero	Pelo menos uma amostra do mês com eficiência Rem DBO menor que 60%.

Nota atribuída ao Indicador IETE: A nota final será a média aritmética das notas obtidas nos itens i e ii, anteriores.

ÁREA/RESPONSÁVEL PELO INDICADOR: CONCESSIONÁRIA.

ÓRGÃO FISCALIZADOR: PODER CONCEDENTE.

- INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES (ISC)

O ISC é um indicador que tem a finalidade de classificar a satisfação dos clientes, conferindo-lhe uma nota entre 0 (zero) e 10 (dez).

PERSPECTIVA: Atendimento.

FORMA DE MEDIÇÃO: Fórmula.

OBJETIVO: Nível de serviço.

UNIDADE DE MEDIDA: Adimensional.

DESCRIÇÃO: Este indicador procura aferir a satisfação dos USUÁRIOS a respeito de vários atributos do atendimento por parte da CONCESSIONÁRIA. A obtenção dos dados para integrar o índice deve ser efetuada por amostragem, em quantidade suficiente que garanta a representatividade do universo de solicitações, sendo que, da pesquisa de satisfação, deverão constar, obrigatoriamente, os itens relacionados no questionário abaixo.

Avaliação: O USUÁRIO deverá responder aos questionamentos da pesquisa de avaliação da qualidade dos serviços prestados atribuindo uma nota de 0 a 10 para cada item da avaliação.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARATY
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO



Folhas nº 2056
C. Pública 004114
4.214 Rub. 09

CONTRATO Nº 008/2014

AVALIAÇÃO	PESO
i. O funcionário atendeu com gentileza.	50%
ii. O serviço foi realizado satisfatoriamente.	50%

Nota: Para cada atendimento será gerada uma nota ponderada e a nota final será a média aritmética das notas individuais de cada atendimento, conforme abaixo:

N1= Nota do item i;

N2= Nota do item ii;

Nota Individual = $(N1 \times 50\%) + (N2 \times 50\%)$;

Nota: A nota final será a média aritmética das notas individuais.

Nota Atribuída ao indicador ISC:

NOTA	CRITÉRIO
Zero	se ISC menor que 6,0
Valor calculado	se ISC maior ou igual a 6,0

PERIODICIDADE DE CÁLCULO/AFERIÇÃO: Mensal.

REVISÃO DOS PARÂMETROS: A cada 05 (cinco) anos.

FONTE DE COLETA DE DADOS: Questionário de Satisfação ao Cliente a ser realizado pela CONCESSIONÁRIA em conjunto com o PODER CONCEDENTE.

ENTRADA EM VIGOR: A apuração terá início a partir do 7º mês após o início da assunção dos serviços pela CONCESSIONÁRIA.

ÁREA/RESPONSÁVEL PELO INDICADOR: CONCESSIONÁRIA em conjunto com o PODER CONCEDENTE.

ÓRGÃO FISCALIZADOR: PODER CONCEDENTE.