



PREFEITURA DE
MANAUS
SEMPRE AO SEU LADO

Casa Civil

Av. Brasil, 2971 - Compensa - Manaus - AM
CEP 69036-110 - Tel.: 3625-7376 - 3625-7480

www.manaus.am.gov.br

Ofício n. 001/2016 - UNIDADE GESTORA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO- UGPM/ÁGUA.

Manaus, 07 de janeiro de 2016.

Ao Ilustríssimo Senhor

SÉRGIO BRAGA

Diretor-Presidente da MANAUS AMBIENTAL S/A
Manaus-AM

C/C:

Ao Ilustríssimo Senhor

FÁBIO AUGUSTO ALHO DA COSTA

Diretor-Presidente da ARSAM - Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas.

A
DITEC e ASSUR
para análise e
providências na forma
da Lei 9.116
Fábio Augusto Alho da Costa
Diretor - Presidente
ARSAM

Ilustríssimos Senhores,

Ao cumprimentá-los cordialmente, comunicamos a aprovação do *Plano de Metas e Indicadores*, em conformidade com a Cláusula Segunda do Quinto Termo Aditivo ao Contrato de Concessão que passa a integrar o CONTRATO DE CONCESSÃO para todos os efeitos legais, como ANEXO I.

Atenciosamente,

SÉRGIO RAMOS ELIAS

Coordenador da Unidade Gestora de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário- UGPM/ÁGUA.

RUA DO BOMBEAMENTO, Nº 01
COMPENSA - CEP 69029-160

Andreze Barroso
07/01/16

GABINETE DA PRESIDÊNCIA-GDP/ARSAM
RECEBIDO EM: 08.01.16
HORA: 10:00
VISTO: Tatyana

Nº 0011
PROTOCOLO - ARSAM
EM 08/01/16
HORA: 09:45
VISTO: Ingrid

ANEXOS AO CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO 1

Anexo 1 - Plano de Metas e Indicadores

As metas serão avaliadas considerando um horizonte de calendário anual entre os meses de janeiro a dezembro, sendo que as metas de cada ano serão atingidas até o mês de dezembro daquele ano.

A CONCESSIONÁRIA elaborará um Relatório Técnico, onde deverá apresentar todas as informações necessárias para o entendimento do PODER CONCEDENTE acerca do atendimento dos indicadores estabelecidos na tabela abaixo.

Serão consideradas também no Relatório Técnico as ações relacionadas aos deveres e obrigações assumidos pelo poder concedente, concessionário e clientes no contrato original e seus aditivos, que por ventura tenham contribuído para o real atendimento de qualquer uma das metas. O fortalecimento regulatório e da atuação do poder público municipal deverá ser um objetivo contínuo para todos os atores envolvidos no Saneamento Básico da Cidade, de forma que as metas sejam efetivamente atingidas e conseqüentemente, que se contribua para a melhoria da qualidade de vida da população.

O Relatório Técnico deverá ser entregue até o 30 (trigésimo) dia do mês de janeiro do ano subseqüente ao período de acompanhamento dos indicadores.

Visando também a boa gestão dos serviços a concessionaria deverá elaborar ao longo do primeiro semestre de 2016, um amplo plano de combate as perdas de água, abrangendo as perdas físicas e comerciais. O plano deverá também trazer no seu bojo as diretrizes para o fortalecimento das instituições e legislações inerentes ao combate a inadimplência, fraude, poços clandestinos, bem como os programas de fortalecimento institucional que visem garantir a boa prestação dos serviços.

PLANO DE METAS E INDICADORES

INDICADOR	Unid	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035	2036	2037	2038	2039	2040	2041	2042	2043	2044	2045	2046	2047		
Quantidade de Serviço de Água	%	95	95	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
Capacidade do Serviço de Energia	%	15	10	10	10	22	21	20	20	24	28	30	43	47	52	57	63	69	74	80	81	83	84	86	88	89	89	89	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Índice de Satisfação do cliente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Tempo para atendimento a solicitações no sistema de energia	h	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Tempo para atendimento a solicitações no sistema de água	h	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Indicações de reclamações	%	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Continuidade do serviço de água	h	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Pressão mínima no rede de água	mesa	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Pressão máxima no rede de água	mesa	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Perdas técnicas de tratamento das águas potáveis e comerciais	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Volumetotal de reservação de água	m3	175.000	175.000	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	180.000	185.000	185.000	185.000	185.000	185.000	185.000	185.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	190.000	
Quantidade de água tratada	%	95	95	95	96	96	97	97	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
Presença de Clor na Água tratada	%	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero	zero
Índice de Hidratação	%	88	88	88	89	90	90	91	91	91	91	91	91	91	91	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

Para a determinação dos valores dos indicadores serão utilizados os seguintes parâmetros de cálculo:

1. Cobertura do Serviço de Água – (CA)

Cobertura do Serviço de Água = $100 \times (\text{população atendida pela disponibilidade de rede de água no último dia do mês de apuração da meta} / \text{população urbana residente no município de Manaus, projetada no mês de apuração da meta})$.

A população atendida pela disponibilidade de rede de água corresponde ao número de economias residenciais na área atendida pela concessionária, extraídos de sua base comercial que deverá ser e auditada a cada 2 (dois) anos, estando essas economias conectadas ou não à rede pública, multiplicado pelo índice de ocupação domiciliar, extraído do último Censo Demográfico publicado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

População urbana residente no município de Manaus: será calculada pela multiplicação do valor do último dado de população urbana do município, fornecido pela IBGE (último dado de Censo Demográfico) pelo índice geométrico de crescimento anual verificado nos dois últimos dados fornecidos pela IBGE, extraídos de Censo Demográfico.

2. Cobertura dos Serviços de Esgoto – (CE)

Cobertura do Serviço de Esgoto = $100 \times (\text{população atendida pela disponibilidade da rede coletora de esgoto no último dia do mês de apuração da meta} / \text{população urbana residente no município de Manaus, projetada no mês de apuração da meta})$.

A população atendida pela disponibilidade da rede coletora de esgoto corresponde ao número de economias residenciais na área atendida pela concessionária, extraídos de sua base comercial que deverá ser e auditada a cada 2 (dois) anos, estando essas economias conectadas ou não à rede pública, multiplicado pelo índice de ocupação domiciliar extraído do último censo demográfico publicado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

A população urbana residente no município de Manaus será calculada como anteriormente definido.

3. Índice de Satisfação do Cliente – (ISC)

Índice de Satisfação ao Cliente = índice que varia de 0 a 5, determinado pelo quociente entre o número de reclamações ao serviço e a população atendida.

A população atendida foi definida anteriormente. Considera-se reclamação todo questionamento procedente sobre o não funcionamento ou insuficiência qualitativa ou quantitativa do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA ou erros comprovados de quantidade ou de valor na conta do usuário. O índice será calculado com base no detalhamento de reclamações a ser feito no Manual de Prestação de Serviços e Atendimento ao Consumidor.

O índice é inversamente proporcional ao quociente, sendo igual a:

- 5 se o quociente variar de 0,00 a 0,05
- 4 se o quociente variar de 0,06 a 0,10
- 3 se o quociente variar de 0,11 a 0,20
- 2 se o quociente variar de 0,21 a 0,50
- 1 se o quociente variar de 0,51 a 0,75
- 0 se o quociente variar de 0,76 a 1,00

4. Tempo de Atendimento a Defeitos no Sistema de Água - (TADA)

Tempo para atendimento a defeitos no sistema de água = quociente entre a somatória das horas comerciais gastas entre a efetivação de uma reclamação e o efetivo atendimento ao defeito reclamado, dividido pela somatória de atendimentos efetuados.

Considera-se defeito toda imperfeição do sistema operado pela Concessionária que leve à redução ou inexistência do serviço ou que provoque agressão ao meio ambiente.

5. Tempo de Atendimento a Defeitos no Sistema de Esgoto - (TADE)

Tempo para Atendimento a Defeitos no sistema de esgotos = quociente entre a somatória das horas comerciais gastas entre a efetivação de uma reclamação e o efetivo atendimento ao defeito reclamado, dividido pela somatória de atendimentos efetuados.

6. Reclamações Solucionadas – (RS)

Reclamações Solucionadas = $100 \times$ somatória de reclamações resolvidas / somatória de reclamações procedentes registradas

Reclamações: todo questionamento procedente sobre o não funcionamento ou insuficiência qualitativa ou quantitativa do serviço prestado pela concessionária ou erros comprovados de quantidade ou de valor na conta do usuário. As reclamações serão extraídas do sistema de registros de atendimento da concessionária.

Reclamações resolvidas: são aquelas que estiverem encerradas no período estabelecido no Manual de Prestação de Serviços e Atendimento ao Cliente – MPSAC.

7. Continuidade do Serviço de Água – (CSA)

Continuidade do Serviço de Água = somatória das horas de fornecimento de água ao consumidor no último dia do mês de apuração da meta / somatória de horas no último dia do mês de apuração da meta, descontadas aquelas em que houve paralisação do sistema por motivos alheios à responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

8. Pressão mínima na rede de água – (PMin)

Pressão Mínima na Rede de Água = 10 mca em qualquer ponto da rede.

Pressão mínima na rede de água = deverão ser feitas medições mensais de pressão na rede de distribuição de água em no mínimo 5 pontos por sistema de produção.

9. Pressão máxima na rede de água – (PMax.)

Pressão Máxima na Rede de Água = 50 mca em qualquer ponto da rede.

Pressão máxima na rede de água = deverão ser feitas medições mensais de pressão na rede de distribuição de água em no mínimo 5 pontos por sistema de produção.

10. Porcentagem de Tratamento dos Esgotos Gerados e Coletados

Porcentagem de Tratamento dos Esgotos Gerados e coletados = $100 \times (\text{volume de esgoto tratado} / \text{volume de esgotos gerados})$. O volume de esgotos gerados será calculado conforme normas técnicas.

O volume de esgotos tratados será igual ao volume afluente medido nas estações de tratamento. Considera-se esgoto tratado o efluente da unidade de tratamento que atende à legislação vigente quanto aos padrões de descarga e garante a manutenção da classificação do corpo receptor segundo o CONAMA.

11. Volume Total de Reservação de Água

Volume total de reservação de água = somatória dos volumes disponíveis dos reservatórios de água por setor hidráulico em operação no último dia do mês de apuração da meta.

O aumento do volume de reservação será orientado de forma a complementar a reservação necessária por setor hidráulico.

12. Qualidade de Água Tratada

Qualidade da água tratada = $100 \times \text{somatória das análises em que a qualidade da água atendeu Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde ou a que vier a substituí-la} / \text{somatória de análises efetuadas dentro do programa de coleta apresentado no Programa de Controle de Qualidade da Água}$.

13. Presença de E. Coli na Água Distribuída

Presença de E. Coli na água distribuída = $\text{Porcentagem das amostras com presença de E. Coli na análise das amostras de água coletadas conforme programa de coleta aprovada no Programa de Controle de Qualidade da Água}$.

14. Índice de hidrometração – (IHd)

IHd = $100 \times \text{número de ligações ativas medidas} / \text{número total de ligações ativas}$.

Tabela – Investimentos estimados programados para o período de 2014 a 2045 em Água e Esgoto, sendo certo que, conforme estabelecido no 5º Termo aditivo ao contrato de concessão, o atingimento de metas será aferido exclusivamente pelo cronograma físico e de execução, sendo que os valores de investimentos se constituem em mera estimativa, não obrigando a concessionária na sua efetiva execução, na medida em que reflete apenas o planejamento esperado para a execução das metas.

INVESTIMENTOS TOTAIS			
ANO	ABASTECIMENTO DE	ESGOTAMENTO	TOTAL
	ÁGUA	SANITARIO	
	R\$	R\$	R\$
2.014	44.560.222	14.965.014	59.525.235
2.015	43.399.854	12.746.365	56.146.219
2.016	41.605.747	67.210.000	108.815.747
2.017	52.756.321	53.724.303	106.480.624
2.018	51.846.461	76.556.986	128.403.447
2.019	43.445.021	61.472.707	104.917.728
2.020	46.777.470	56.756.289	103.533.759
2.021	44.569.763	175.778.122	220.347.885
2.022	37.043.674	164.571.143	201.614.817
2.023	37.716.275	195.864.652	233.580.927
2.024	32.622.579	184.423.859	217.046.438
2.025	41.230.076	123.413.989	164.644.065
2.026	39.213.615	135.144.451	174.358.066
2.027	27.720.174	92.444.603	120.164.777
2.028	26.908.234	86.127.505	113.035.739
2.029	39.484.598	83.578.311	123.062.909
2.030	22.282.193	82.470.097	104.752.290
2.031	22.747.138	84.446.118	107.193.256
2.032	23.522.556	85.485.218	109.007.774
2.033	26.279.798	89.398.154	115.677.952
2.034	32.358.521	60.698.963	93.057.484
2.035	22.214.674	66.692.767	88.907.441
2.036	22.189.363	66.919.505	89.108.868
2.037	32.058.100	15.125.224	47.183.324
2.038	22.772.768	32.835.014	55.607.782
2.039	22.868.161	13.917.133	36.785.294
2.040	23.756.827	13.972.876	37.729.703
2.041	23.061.807	14.028.842	37.090.649
2.042	23.154.651	14.085.033	37.239.684
2.043	23.250.747	14.141.448	37.392.195
2.044	23.345.605	14.198.089	37.543.694
2.045	23.440.840	14.254.958	37.695.798
	1.040.203.832	2.267.447.738	3.307.651.570