



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

ANEXO XII – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO PATROCINADA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA, ESGOTAMENTO SANITÁRIO E LIMPEZA URBANA DO MUNICÍPIO DE PIRENÓPOLIS/GO.

Pirenópolis, 2024.

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação do Ciclo de Fiscalização	8
Figura 2 – Relação entre os cronogramas.....	9



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Fonte de receita atrelada aos serviços da concessão	6
Quadro 1 – Indicadores de Desempenho dos serviços atrelados à Tarifa	10
Quadro 2 – Índice de efetividade do abastecimento de água	13
Quadro 3 – Conversão do IEA	14
Quadro 4 – Índice de qualidade da água	15
Quadro 5 – Conversão do IQA	16
Quadro 6 – Índice de hidrometração	17
Quadro 7 – Conversão do IH	17
Quadro 8 – Índice de qualidade do tratamento de esgoto	18
Quadro 9 – Conversão do IQE	19
Quadro 10 – Conversão do ISP	21



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Peso dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT.....	23
Tabela 2 – Periodicidade dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT	24
Tabela 3 – Conversão do resultado da etapa 1 do cálculo para NTC	30



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

SUMÁRIO

1. ASPECTOS GERAIS	6
2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL.....	7
2.1. ASPECTOS GERAIS DA TARIFA VARIÁVEL	7
2.2. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA	9
2.3. NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL	22
2.4. NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA	24
2.5. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DA NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA.....	25
3. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL	26
3.1. ASPECTOS GERAIS DA CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL	26
3.2. INDICADOR DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL	27
3.3. NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL	30
3.4. CONSIDERAÇÕES PARA CÁLCULO DA NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL	31



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

1. ASPECTOS GERAIS

- 1.1. Este ANEXO tem como objetivo fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços OBJETO da CONCESSÃO.
- 1.2. A avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA é dividida em dois SISTEMAS DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, com base na FONTE DE RECEITA de cada serviço, conforme Quadro 1 :

Quadro 1 - Fonte de receita atrelada aos serviços da concessão

Serviços	Contraprestação Mensal	Tarifa
Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário		X
Limpeza Urbana	X	
Educação Ambiental	X	

Fonte: IPGC, 2024.

- 1.3. O valor do REAJUSTE ANUAL DA TARIFA devido à CONCESSIONÁRIA será variável e calculado nos termos do ANEXO IV - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE mediante cálculo da NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DA TARIFA atribuída ao SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL.
- 1.4. O valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL devida à CONCESSIONÁRIA será variável e calculado nos termos do ANEXO IV - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE mediante cálculo da NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DA CONTRAPRESTAÇÃO atribuída ao SISTEMA DE



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À
CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL.

**2. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS
ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL**

2.1. ASPECTOS GERAIS DA TARIFA VARIÁVEL

2.1.1. A NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA (NAT) será utilizada para a variação do REAJUSTE anual devido à TARIFA, nos termos do ANEXO IV - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

2.1.2. Para fins de apuração da TARIFA EFETIVA, nos dois primeiros REAJUSTES a NAT será considerada igual a 1 (um).

2.1.3. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL é composto de CICLOS DE FISCALIZAÇÃO.

2.1.3.1. Cada CICLO DE FISCALIZAÇÃO dura 1 (um) ano, sendo que o primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO se inicia imediatamente após o envio do segundo REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA.

2.1.3.2. O CICLO DE FISCALIZAÇÃO é marcado por cinco entregas: 4 (quatro) NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL (NTT) e 1 (um) NAT. Cada entrega deve ser acompanhada de um relatório abordando os indicadores de desempenho aferidos e seus impactos na respectiva nota.

2.1.3.3. A NAT deve ser emitida a cada quatro NTTs em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da quarta, e última, NTT de cada

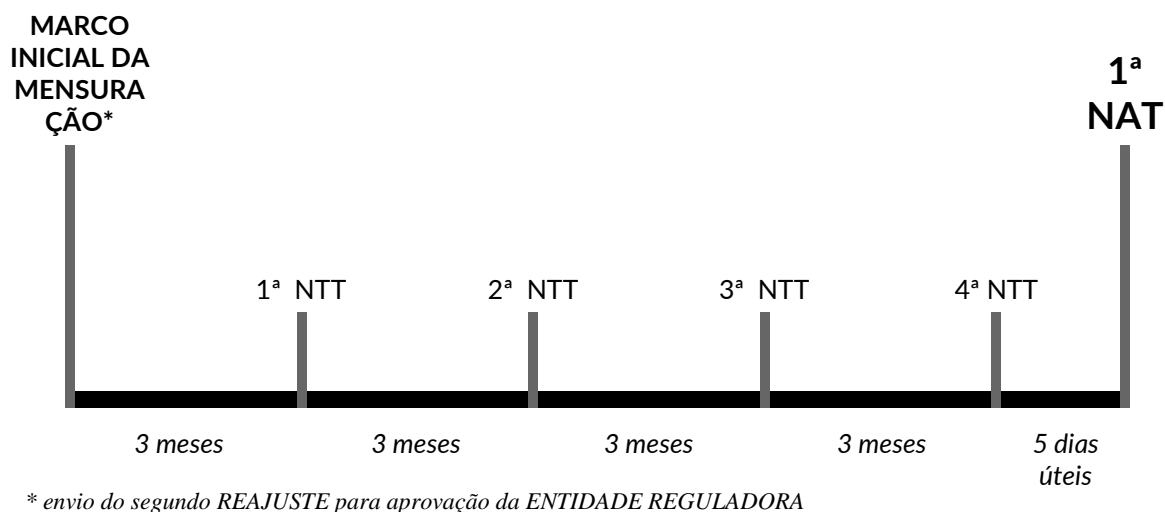


PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

CICLO DE FISCALIZAÇÃO de referência.

- 2.1.3.4. A entrega, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE da quarta NTT em um CICLO DE FISCALIZAÇÃO completa 1 (um) ano e marca o início do próximo CICLO, padrão vigente até o fim da CONCESSÃO.
- 2.1.3.5. Toda NTT deve ser emitida 3 (três) meses após a emissão da anterior, sendo a primeira NTT da CONCESSÃO emitida 3 (três) meses após o envio do segundo REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA.
- 2.1.3.6. O primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO pode ser representado pelo esquema abaixo:

Figura 1 – Representação do Ciclo de Fiscalização



Fonte: IPGC, 2024.

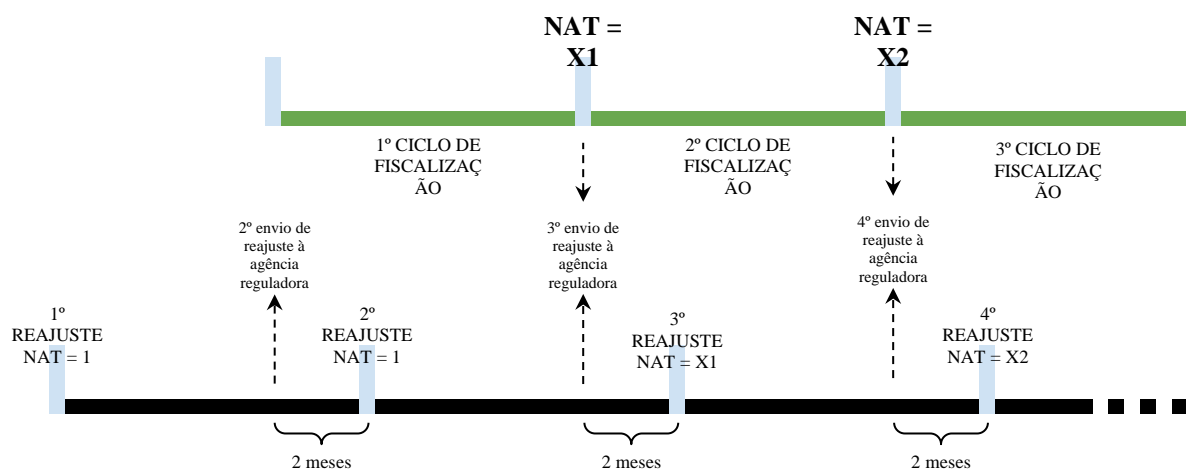
- 2.1.4. A relação entre o cronograma do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

VARIÁVEL descrito nas cláusulas anteriores e o cronograma do REAJUSTE DA TARIFA é representada pela Figura 2:

Figura 2 – Relação entre os cronogramas



Fonte: IPGC, 2024.

2.2. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA

2.2.1. Os indicadores do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA serão revistos pelo PODER CONCEDENTE, com auxílio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, mediante REVISÃO ORDINÁRIA a cada 3 (três) anos, nos termos do CONTRATO.

2.2.2. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA é composto por 5 (cinco) INDICADORES DE DESEMPENHO:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

Quadro 2 – Indicadores de Desempenho dos serviços atrelados à Tarifa

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

Tema	Indicadores de desempenho	Fórmula	Unidades de medida	Periodicidade da aferição
	Índice de Hidrometração (IH)	$\frac{AG004}{AG002}$	AG004 = Quantidade de ligações ativas de água, providas de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência. AG002 = Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência	Trimestral
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 PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

Tema	Indicadores de desempenho	Fórmula	Unidades de medida	Periodicidade da aferição
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: IPGC, 2024.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

2.2.3. A seguir são descritos cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem a NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA.

2.2.3.1. **Índice de Efetividade do Abastecimento de Água (IEA)**

2.2.3.1.1. 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.

2.2.3.1.2. O IEA é aferido da seguinte forma:

Quadro 3 – Índice de efetividade do abastecimento de água

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:	Responsável pela Coleta de Dados:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

Trimestral	CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

Fonte: IPGC, 2024.

- 2.2.3.1.3. Para fins de cálculo do NTT, o IEA deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 4:

Quadro 4 – 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%

Fonte: IPGC, 2024.

- 2.2.3.1.4. Caso a nota mensal do IEA totalize menos do que 0,6 durante 2 (duas) NTTs 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.

2.2.3.2. Índice de Qualidade da Água (IQA)

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

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

2.2.3.2.3. O IQA é aferido da seguinte forma:

Quadro 5 – Índice de qualidade da água

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE
---	---

Fonte: IPGC, 2024.

2.2.3.2.4. Para fins de cálculo do NTT, o IQA deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 6:

Quadro 6 – Conversão do IQA

Período	Nota de IQA	
	1	0,5
Vigência do contrato	IQA \leq 2%	IQA $>$ 2%

Fonte: IPGC, 2024.

2.2.3.2.5. Caso a nota trimestral do IQA totalize menos do que 1,0 por 2 (duas) NTTs consecutivas ou 3 (três) NTTs 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.

2.2.3.3. Índice de hidrometração (IH)

2.2.3.3.1. Este indicador avalia relação das ligações de água ativas e hidrometradas por ligações ativas de água. Ausência de micromedição costuma ser adotado faturamentos com altos consumos mínimos em que muitas vezes a conta de água e esgoto não tem relação com o volume consumido

2.2.3.3.2. O IH é aferido da seguinte forma:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

Quadro 7 – Índice de hidrometração

ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO (IH)	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$IH = \frac{AG004}{AG002}$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none">• AG004 = Quantidade de ligações ativas de água, providas de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.• AG002: Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.	
Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral	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: IPGC, 2024.

2.2.3.3.3. Para fins de cálculo do NTT, o IH deve ser convertido em uma nota, conforme Quadro 8:

Quadro 8 – Conversão do IH

Período	Nota de IH
----------------	-------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

	1	0,8	0,6
Vigência do contrato	IH >= 99,7%	IH >= 95%	IH < 95%

Fonte: IPGC, 2024.

2.2.3.3.4. Caso a nota trimestral do IH totalize menos do que 0,8 ao longo 4 (quatro) NTTs 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. **Índice de Qualidade do Tratamento de Esgoto (IQE)**

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

2.2.3.4.2. O IQE é aferido da seguinte forma:

Quadro 9 – Índice de qualidade do tratamento de esgoto

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	

18



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

dentro do padrão no Período de Aferição	
<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: IPGC, 2024.

2.2.3.4.3. Caso a nota mensal do IQE totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs 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.

2.2.3.4.4. Para fins de cálculo do NTT, o IQE deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 10:

Quadro 10 – 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%

Fonte: IPGC, 2024.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

2.2.3.5. Índice de Satisfação da População nos serviços atrelados à TARIFA (ISPt)

2.2.3.5.1. O ISP tem o objetivo de avaliar os serviços da CONCESSIONÁRIA atrelados à TARIFA, com base na opinião de uma amostra da população.

2.2.3.5.2. São diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação:

2.2.3.5.2.1. 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.

2.2.3.5.2.2. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser composta por perguntas objetivas nas quais os entrevistados devem avaliar os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA em uma escala de 0 (péssimo) à 10 (ótimo).

2.2.3.5.2.3. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser orientada pela metodologia do NET PROMOTER SCORE (NPS).

2.2.3.5.2.4. 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

- 2.2.3.5.2.5. 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).
- 2.2.3.5.2.6. A metodologia adotada pela CONCESSIONÁRIA deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de atividades realizadas pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.
- 2.2.3.5.2.7. 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.
- 2.2.3.5.3. Caso a nota mensal do ISP totalize menos do que 0,6 por 4 (quatro) NTTs 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.
- 2.2.3.5.4. Para fins de cálculo da NTT, o ISP deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 11:

Quadro 11 – Conversão do ISP

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

contrato					
----------	--	--	--	--	--

Fonte: IPGC, 2024.

2.3. NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL

2.3.1. A NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL (NTT) será calculada trimestralmente.

2.3.2. A NTT começará a ser aferida depois do envio do segundo REAJUSTE da TARIFA à ENTIDADE REGULADORA.

2.3.3. Compete à CONCESSIONÁRIA, 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 na subcláusula 2.2., acompanhado de toda documentação necessária à comprovação dos resultados obtidos.

2.3.3.1. 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.

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

2.3.4. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA (NTT), contendo a apuração dos INDICADORES DE

22



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

DESEMPENHO e a memória de cálculo da NTT.

2.3.4.1. A NTT deverá ser calculada a partir dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA e do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA, conforme exposto no presente ANEXO.

2.3.5. A NTT será calculada por meio de uma média ponderada dos indicadores apresentados na subcláusula 2.2. com os seguintes pesos:

Tabela 1 – Peso dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT

Nº	Indicador	Peso
1	Índice de Efetividade do Abastecimento de Água (IEA)	25%
2	Índice de Qualidade da Água (IQA)	25%
3	Índice de hidrometração (IH)	20%
4	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto (IQE)	20%
5	Índice de Satisfação da População (ISP)	10%

Fonte: IPGC, 2024.

2.3.6. A NTT deverá ser calculada conforme a seguinte fórmula:

$$NTT = \sum_{n=1}^5 I_n \times P_n$$

Sendo que:

I = A NOTA obtida pela CONCESSIONÁRIA em determinado indicador

P = O peso do respectivo indicador



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

- 2.3.7. Os indicadores de desempenho cujo período de aferição é menor que 3 (três) meses deverão ser ajustados por meio de média comum para o cálculo da NTT.
- 2.3.8. Os indicadores de desempenho cujo período de aferição é maior que 3 (três) meses deverão ser considerados para todos os cálculos de NTT até a realização de nova aferição.

Tabela 2 – Periodicidade dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT

Nº	Indicador	Periodicidade de Referência de Aferição
1	Índice de efetividade do abastecimento de água	Trimestral
2	Índice de Qualidade da Água	Diário
3	Índice de hidrometração	Trimestral
4	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto	Mensal
5	Índice de Satisfação da População	Anual

Fonte: IPGC, 2024.

2.4. NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA

- 2.4.1. A NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DA TARIFA (NAT) será utilizada para a variação do REAJUSTE anual devido à TARIFA, nos termos do ANEXO IV - MECANISMOS DE PAGAMENTO REAJUSTE.
- 2.4.2. Para fins de apuração da TARIFA EFETIVA, nos dois primeiros REAJUSTES a NAT será considerada igual a 1 (um).
- 2.4.3. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA (NAT) contendo a apuração e a memória de cálculo.

2.4.3.1. A NAT deve ser calculada por meio da média aritmética simples das últimas quatro NTT.

2.4.3.2. A NAT 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 - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

2.5. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DA NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA

2.5.1. 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.

2.5.2. 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.

2.5.3. 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.

2.5.4. Quando, por motivo imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

indicadores, ele será considerado como 0 (zero) na avaliação da qualidade do serviço prestado.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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.

3. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL

3.1. ASPECTOS GERAIS DA CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL

3.1.1. A NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO (NTC) será utilizada para a variação da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL, nos termos do ANEXO IV - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

3.1.2. Para fins de apuração da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL EFETIVA, até o envio do segundo REAJUSTE da CONTRAPRESTAÇÃO para a ENTIDADE REGULADORA, a NTC será considerada igual a 1 (um).

3.1.3. O primeiro trimestre de aferição da NTC tem início imediatamente após o envio do segundo REAJUSTE da CONTRAPRESTAÇÃO para a ENTIDADE REGULADORA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

3.2. INDICADOR DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL

3.2.1. O indicador do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO será revisto pelo PODER CONCEDENTE, com auxílio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, mediante REVISÃO ORDINÁRIA a cada 3 (três) anos, nos termos do CONTRATO.

3.2.2. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO é composto por 1 (um) INDICADOR DE DESEMPENHO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

3.2.3. O primeiro trimestre de aferição da NTC tem início imediatamente após o envio do segundo REAJUSTE da CONTRAPRESTAÇÃO para a ENTIDADE REGULADORA.

3.2.3.1. Índice de Satisfação da População com os serviços atrelados à Contraprestação (ISPC)

3.2.3.1.1. O ISPC tem o objetivo de avaliar os serviços da CONCESSIONÁRIA atrelados à CONTRAPRESTAÇÃO, com base na opinião de uma amostra da população.

3.2.3.1.2. São diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação:

3.2.3.1.2.1. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez por semestre, após o segundo REAJUSTE, incluir toda a ÁREA DA CONCESSÃO em sua amostra e ser representativa do universo dos USUÁRIOS.

3.2.3.1.2.2. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser composta por perguntas objetivas nas quais os entrevistados devem avaliar os serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA em uma escala de 0 (péssimo) a 10 (ótimo) ou de forma binária, sendo “Sim” (10 pontos) e “Não” (0 pontos).

3.2.3.1.2.3. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser composta por perguntas a respeito da qualidade dos serviços atrelados à CONTRAPRESTAÇÃO, conforme exposto na tabela 1.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

- 3.2.3.1.2.4. Os seguintes temas deverão ser abordados individualmente na pesquisa: Qualidade da varrição nas ruas; Qualidade da varrição em praças públicas; Qualidade da varrição e da lavagem em feiras livres; Qualidade da poda de arbustos e árvores; Qualidade da roçada e limpeza em canteiros centrais, praças públicas e campos de futebol; Qualidade da limpeza e capina de meio-fio e sarjetas e pintura de meio fio; Qualidade dos jardins e áreas verdes do município; Qualidade dos programas de educação ambiental.
- 3.2.3.1.2.5. A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deverá ser orientada pela metodologia do NET PROMOTER SCORE (NPS).
- 3.2.3.1.2.6. 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.
- 3.2.3.1.2.7. 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).
- 3.2.3.1.2.8. Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

CONCEDENTE até o último dia útil de cada ano.

3.2.3.1.3. Caso a nota mensal do ISPc totalize menos do que 0,60 (sessenta centésimos) por 4 (quatro) NTCs 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.

3.3. NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL

3.3.1. A NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL (NTC) será calculada trimestralmente.

3.3.2. O indicador de ISPc deve ser convertido na NTC segundo a Tabela 3:

Tabela 3 – Conversão do resultado da etapa 1 do cálculo para NTC

Resultado da etapa 1	NTC
Resultado da Etapa 1 \geq 75%	100%
50% \geq Resultado da Etapa 1 < 75%	50%
0% \geq Resultado da Etapa 1 < 50%	0%

Fonte: IPGC, 2024.

3.3.3. A NTC começará a ser aferida depois do envio do segundo REAJUSTE da CONTRAPRESTAÇÃO à ENTIDADE REGULADORA.

3.3.4. Compete à CONCESSIONÁRIA, 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 do Indicador de Desempenho descrito na subcláusula 3.2., acompanhado de toda documentação necessária à comprovação dos resultados obtidos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

- 3.3.4.1. Esse relatório deve ser composto pelos dados coletados na periodicidade indicada no respectivo indicador, pela apuração do Indicador de Desempenho, e pelas evidências dos resultados apresentados.
- 3.3.4.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE ou o PODER CONCEDENTE podem, a qualquer momento, solicitar informações complementares àquelas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA.
- 3.3.5. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL (NTC), contendo a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO e a memória de cálculo da NTC.
- 3.3.5.1. A NTC deverá ser calculada a partir dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA e do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA, conforme exposto no presente ANEXO.
- 3.3.5.2. A NTC deverá ser encaminhada à CONCESSIONÁRIA para embasar o cálculo da variação trimestral do valor da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL
- 3.4. **CONSIDERAÇÕES PARA CÁLCULO DA NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À CONTRAPRESTAÇÃO VARIÁVEL**
- 3.4.1. 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRENÓPOLIS
ESTADO DE GOIÁS (GO)

- 3.4.2. 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.
- 3.4.3. 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.
- 3.4.4. Quando, por motivo imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como 0 (zero) na avaliação da qualidade do serviço prestado.
- 3.4.5. 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.
- 3.4.6. 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.