



A água de Minas

ANEXO V

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO/ 2012

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. DEFINIÇÕES.....	1
3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	2
4. SERVIÇOS	2
5. TAREFAS.....	2
6. PARÂMETRO	2
7. INDICADORES	3
8. MEDIÇÕES.....	5
9. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
10. CONTROLE DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
11. DESCRIÇÃO, CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO POR SERVIÇOS.....	6

1. INTRODUÇÃO

Considerando que a iniciativa de se estabelecer o presente contrato de parceria público-privada, na modalidade de CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, tem como principais objetivos:

- Melhorar continuamente a prestação de serviços à população, em padrões de desempenho que superem os que a COPASA oferece atualmente,
- Preservar, em excelente estado, os equipamentos e empreendimentos mantidos e operados pela COPASA até o momento,
- Remunerar, de forma justa e consistente, as partes investidoras no negócio (SPE e COPASA), a preços compatíveis para a população pelo serviço prestado,

faz-se necessário o estabelecimento de Metas e Indicadores de Desempenho, associado à correspondente metodologia de cálculo e apuração, capaz de retratar se os objetivos acima estão ou não sendo atendidos, parcialmente ou na totalidade.

Além de indicar o desempenho geral dos SERVIÇOS prestados pela SPE, faz-se necessário também estabelecer regras claras e justas de ônus a serem aplicados no caso de não conformidade desses SERVIÇOS, em cotejo com referenciais pré-estabelecidos.

Para fins de avaliação, sempre é levado em conta o resultado esperado do SERVIÇO prestado, não sendo dada relevância, por parte da COPASA, à quantidade de recursos, insumos e custos despendidos pela SPE em sua realização.

2. DEFINIÇÕES

EAT-3: é a Elevatória de Água Tratada nº 3 integrante do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO, indicada no Anexo II;

EAT-4: é a Elevatória de Água Tratada nº 4 integrante do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO, indicada no Anexo II;

ETA : é a Estação de Tratamento de Água integrante do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO, indicada no Anexo II;

R-7: é o Reservatório nº 7 integrante do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO, indicado no Anexo II;

SS – é(são) a(s) Solicitação(ões) de serviço expedidas pela COPASA para a SPE.

3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Este trabalho tem como objetivo definir os critérios que a COPASA irá utilizar para realizar a avaliação dos SERVIÇOS prestados pela SPE no âmbito do CONTRATO.

4. SERVIÇOS

É o conjunto de tarefas diretamente associado ao empreendimento da CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, dentro do escopo contratual de operação e manutenção das instalações. Esses serviços são:

- Adução de água tratada;
- Manutenção eletromecânica das UNIDADES DE ADUÇÃO;
- Manutenção civil do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO;
- Conservação de áreas verdes do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO;
- Limpeza, asseio e conservação predial do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO;
- Vigilância e Segurança Patrimonial do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO.

5. TAREFAS

São processos ou atividades de rotina, divididas por natureza ou especialidade, dentro de um serviço. Assim, todas as tarefas estão descritas nos respectivos Apêndices do Anexo II (TERMO DE REFERÊNCIA) do EDITAL.

6. PARÂMETRO

Cada tarefa oferece resultados mensuráveis que, quando sistematicamente observados segundo métodos prescritos, permitem a composição de indicadores de desempenho. Esses resultados são chamados parâmetros.

7. INDICADORES

São arranjos e/ou inter-relações entre as mensurações de um parâmetro ou conjunto de parâmetros, estruturados de forma a representar numericamente o resultado de uma avaliação, permitindo o estabelecimento de limites de aceitação, a comparação e a geração de dados para a tomada de decisão.

Os indicadores utilizados para avaliar o desempenho da prestação de SERVIÇOS executados pela SPE são:

- **IADA – Índice de atendimento à demanda de água**

Este indicador mede o desempenho da SPE no atendimento às demandas de água do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO definidas pela ETA, aplicadas ao sistema de adução do PONTO DE RECEPÇÃO a jusante da EAT-3 até o PONTO DE ENTREGA na chegada do reservatório R-6.

Toda alteração de vazão solicitada pela ETA deverá ser atendida pela EAT-4 no prazo máximo de 30 (trinta) minutos. Cada solicitação não atendida no prazo estabelecido afeta de forma negativa este indicador, sendo que solicitações atendidas em até 2 (duas) horas reduzem o indicador com um peso relativo menor que as atendidas entre 2 (duas) e 12 (doze) horas. As solicitações não atendidas em até 12 (doze) horas são transformadas em multa.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

- **IAQA – Índice de atendimento à qualidade de água**

Este indicador mede o desempenho da SPE na manutenção da qualidade de água do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO desde o PONTO DE RECEPÇÃO a jusante da EAT-3 até o PONTO DE ENTREGA na chegada do reservatório R-6.

A qualidade da água, conforme definida no IQA abaixo, não poderá sofrer qualquer tipo de alteração durante a sua adução e reservação. Qualquer alteração que deteriore a qualidade da água neste processo afeta de forma negativa o indicador, sendo que uma avaliação da qualidade da água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde é transformada em multa.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

- **IQA – Índice de qualidade de água**

O IQA é um indicador componente do IAQA, sendo utilizado única e exclusivamente para cálculo do IAQA, tendo por finalidade classificar a qualidade de água, conferindo-lhe uma nota entre 0 (zero) e 100 (cem). 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. O IQA é calculado pelo produtório da nota elevada ao peso de cada um dos parâmetros.

Quando forem analisados outros parâmetros, além dos citados anteriormente, e o resultado apresentar valores acima dos padrões máximos estabelecidos pela Portaria nº 518 do Ministério da Saúde, a água será considerada fora dos padrões de potabilidade.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

- **IDEQ – Índice de disponibilidade de equipamentos;**

Este indicador mede o desempenho da SPE nos serviços de manutenção eletromecânica e instrumentação dos equipamentos do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO, aplicadas ao sistema de adução do PONTO DE RECEPÇÃO a jusante da EAT-3 até o PONTO DE ENTREGA na chegada do reservatório R-6.

Para o cálculo do indicador, serão utilizados o Tempo Médio Entre Falhas – TMEF e o Tempo Médio de Reparo de Equipamentos – TMPR, apurados por meio do Sistema de Gerenciamento de Manutenção da SPE, sendo que os equipamentos considerados são os conjuntos moto bomba e os transformadores da subestação elétrica da EAT-4.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

- **IVIG – Índice de Vigilância Patrimonial**

Este indicador mede o desempenho da SPE no atendimento aos serviços de vigilância patrimonial das unidades operacionais do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO.

Para o cálculo do indicador, serão selecionadas, no mínimo, 20% (vinte por cento) das tarefas citadas nos Apêndices do Anexo II (TERMO DE REFERÊNCIA) do EDITAL. Estas tarefas irão compor os itens do *check-list*, que serão avaliados e irão definir o cálculo para apuração deste indicador.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

- **ICAV – Índice de conservação de áreas verdes**

Este indicador mede o desempenho da SPE no atendimento aos serviços de conservação de áreas verdes das unidades operacionais do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO.

Para o cálculo do indicador, serão selecionadas, no mínimo, 20% (vinte por cento) das tarefas citadas nos Apêndices do Anexo II (TERMO DE REFERÊNCIA) do EDITAL. Estas tarefas irão compor os itens do *check-list*, que serão avaliados e irão definir o cálculo para apuração deste indicador.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

- **ILAC – Índice de limpeza, asseio e conservação predial**

Este indicador mede o desempenho da SPE no atendimento aos serviços de limpeza, asseio e conservação predial das unidades operacionais do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO.

Para o cálculo do indicador, serão selecionadas, no mínimo, 20% (vinte por cento) das tarefas citadas nos Apêndices do Anexo II (TERMO DE REFERÊNCIA) do EDITAL. Estas tarefas irão compor os itens do *check-list*, que serão avaliados e irão definir o cálculo para apuração deste indicador.

A estruturação deste indicador, incluindo a sua fórmula de cálculo, é apresentada no final deste Anexo.

8. MEDIÇÕES

São os resultados das avaliações dos parâmetros, transformados em uma nota dada para cada indicador considerado, na periodicidade mensal. As medições ocorrem em cada uma das unidades do SISTEMA PRODUTOR RIO MANSO que fazem parte do CONTRATO. Desta forma, em cada período de avaliação, haverá uma nota para cada indicador em cada unidade onde os parâmetros envolvidos são considerados.

A avaliação mensal de desempenho da prestação de SERVIÇOS executados pela SPE será apurada conforme Anexo VI (Remuneração e Mecanismos de Pagamento) do EDITAL.

9. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

São obrigações da SPE:

- Todos os dados referentes à operação deverão ser registrados em boletins ou banco de dados operacionais informatizados.
- Todas as atividades realizadas deverão estar de acordo com a legislação vigente dos Órgãos Ambientais e também com as normas e procedimentos definidos pela COPASA.
- A coordenação do CONTRATO deverá analisar os resultados obtidos na operação e manutenção, emitindo relatórios técnico-administrativos mensalmente a serem apresentados à COPASA.
- Relacionar-se com a coordenação e fiscalização do CONTRATO ou responsável técnico.
- Fornecer à fiscalização da COPASA dados e informações que permitam a medição dos SERVIÇOS prestados, bem como o desenvolvimento do sistema de gestão do CONTRATO.
- Emitir relatório mensal de operação, produção e gestão.

10. CONTROLE DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A fiscalização do CONTRATO será executada pela Divisão de Produção do Rio Manso e terá as seguintes atividades, dentre outras:

- Fiscalizar a prestação dos SERVIÇOS previstos no CONTRATO.
- Observar e fazer cumprir, pela SPE, os dimensionamentos e especificações previstas para os SERVIÇOS, encaminhando à sua chefia imediata relatórios com a descrição das Não Conformidades e proposta de solução.
- Emitir relatórios técnicos.
- Intermediar, na sua área de atuação, a gestão do CONTRATO entre a SPE e demais áreas da COPASA.

11. DESCRIÇÃO, CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO POR SERVIÇOS