

ANEXO VII – INDICADORES DE DESEMPENHO

(Handwritten mark)

ÍNDICE

1. ASPECTOS GERAIS.....	3
2. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	4
3. INDICADORES DE DESEMPENHO	6
3.1. Taxa de redução de materiais recicláveis secos dispostos no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR (TRS).....	6
3.2. Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de resíduos orgânicos provenientes dos serviços de limpeza urbana recebida na CMR (TRMO).....	7
3.3. Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR (TRCO)	9
3.4. Índice de Qualidade do ATERRO (IQR)	11
3.5. Índice de Qualidade das Estações de Transferência de Resíduos – ETRs (IQE)	14
3.6. Índice de Atendimento ao USUÁRIO (IAU)	17
4. ANÁLISE DE DESEMPENHO	19
5. APLICAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NA TARIFA	19
6. PROCEDIMENTO DE VERIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO	20



1. ASPECTOS GERAIS

Do presente ANEXO constam os instrumentos desenvolvidos para incentivo à destinação final ambientalmente adequada dos RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS gerados nosMUNICÍPIOS, de modo que a CONCESSIONÁRIA preste os SERVIÇOS de forma adequada e satisfatória, bem como adote práticas associadas à geração de subprodutos provenientes do tratamento dos RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, tais como composto, materiais recicláveis, entre outros, reduzindo conseqüentemente o percentual de resíduos aterrados.

Os INDICADORES DE DESEMPENHO são instrumentos importantes para que os SERVIÇOS objeto do CONTRATO sejam executados de forma eficiente, eficaz e sustentável, tanto do ponto de vista econômico quanto ambiental e social, trazendo melhorias à qualidade de vida da população.

O REGULADORdeverá verificar o atendimento, pela CONCESSIONÁRIA, dos INDICADORES DE DESEMPENHO da prestação dos SERVIÇOS por meio dos procedimentos previstos neste ANEXO, sem prejuízo da possibilidade de regulamentar, revisar e/ou estabelecer outros indicadores de desempenho, caso necessário, assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

2. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA dar-se-á da seguinte forma:

- I. Mensalmente, até o 5º útil dia do mês, a CONCESSIONÁRIA apresentará ao REGULADOR e ao PODER CONCEDENTE o Relatório de Avaliação de Desempenho relativo ao mês anterior, o qual apresentará sua performance em relação a cada um dos indicadores elencados no item 3.
 - a. Os Relatórios de Avaliação de Desempenho deverão ser acompanhados dos documentos comprobatórios do desempenho dos SERVIÇOS, tais como tíquetes de balança ou outra forma de pesagem utilizada.

- II. Utilizando como referencial o Relatório de Avaliação de Desempenho apresentado pela CONCESSIONÁRIA, conjuntamente com os respectivos documentos comprobatórios, bem como as informações colhidas pela fiscalização, o REGULADOR emitirá, em até 10 (dez) dias úteis do recebimento do Relatório, as Notas de Avaliação Mensal da CONCESSIONÁRIA, considerando o atendimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, cujos parâmetros estão estabelecidos a seguir.
 - a. A Nota de Avaliação Mensal corresponderá ao resultado ponderado de seis indicadores, de acordo com a seguinte fórmula:

$$NA_m = (0,15 * TRS) + (0,2 * TRMO) + (0,2 * TRCO) + (0,2 * IQR) \\ + (0,15 * IQE) + (0,1 * IAU)$$

Onde:

NA_m = Nota de Avaliação Mensal;

TRS = Taxa de redução de materiais recicláveis secos dispostos no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR;

TRMO = Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de resíduos orgânicos provenientes dos serviços de limpeza urbana recebida na CMR;

TRCO = Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR;

IQR = Índice de Qualidade do ATERRO;

IQE = Índice de Qualidade das Estações de Transferência de Resíduos (ETRs);

IAU = Índice de Atendimento ao USUÁRIO.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. Taxa de redução de materiais recicláveis secos dispostos no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR (TRS)

Para que seja possível avaliar a quantidade de materiais recicláveis secos que deixou de ser destinada ao ATERRO pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser realizado o seguinte cálculo:

$$TRS = \left(\frac{Q_{mr}}{Q_{rsu}} \right) * 100$$

Onde:

TRS = Taxa de redução de materiais recicláveis secos dispostos no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR;

Q_{mr} = Quantidade, em toneladas, de materiais recicláveis desviado do ATERRO por mês pela CONCESSIONÁRIA;

Q_{rsu} = Quantidade, em toneladas, de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR por mês.

Para este indicador serão considerados desviados do ATERRO os materiais recicláveis enviados para qualquer forma de destinação final ambientalmente adequada com exceção da disposição final. Levando-se em conta a capacidade de segregação de materiais recicláveis na Unidade de Tratamento Mecânico de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS instalada na CTR, a taxa de redução de materiais recicláveis secos dispostos no ATERRO pela CONCESSIONÁRIA será de, no mínimo, 10% (dez por cento). Considera-se, então, a seguinte pontuação para este indicador:

Quadro 1. Pontuação para o indicador TRS.

Percentual de redução de materiais recicláveis secos dispostos no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR	Nota
TRS ≥ 10%	1,0 ponto
10% > TRS ≥ 7,5%	0,75 pontos
7,5% > TRS ≥ 5%	0,50 pontos
5% > a ≥ 2,5%	0,25 pontos
TRS < 2,5%	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do início da operação da Unidade de Tratamento Mecânico de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, sendo aferido mensalmente pelo REGULADOR.

Na hipótese de atraso no início da operação da Unidade de Tratamento Mecânico de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, por ato ou fato imputável à CONCESSIONÁRIA, não haverá mensuração deste indicador, sendo aplicada somente as penalidades cabíveis, nos termos do CONTRATO.

3.2. Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de resíduos orgânicos provenientes dos serviços de limpeza urbana recebida na CMR (TRMO)

Para que seja possível avaliar a quantidade de matéria orgânica que deixou de ser destinada ao ATERRO pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser calculado o percentual total de resíduos orgânicos desviados em relação ao total de resíduos orgânicos provenientes dos serviços de limpeza urbana recebidos nas Unidades de Tratamento de Resíduos Orgânicos das CMRs. O indicador é expresso pela seguinte fórmula:

$$TRMO = \left(\frac{Q_{mo}}{Q_{rsu}} \right) * 100$$

Onde:

TRMO = Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de resíduos orgânicos provenientes dos serviços de limpeza urbana recebido nas Unidades de Tratamento de Resíduos Orgânicos das CMRs;

Q_{mo} = Quantidade, em toneladas, de material orgânico desviada do ATERRO por mês pela CONCESSIONÁRIA através das Unidades de Tratamento de Resíduos Orgânicos das CMRs. A quantidade deverá ser medida após o tratamento;

Q_{rsu} = Quantidade, em toneladas, de resíduos verdes provenientes dos serviços de limpeza urbana e resíduos provenientes de feiras livres recebidas nas CMRs por mês.

Levando-se em conta o tratamento da matéria orgânica nas Unidades de Tratamento de Resíduos Orgânicos das CMRs, a taxa esperada de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de resíduos verdes provenientes da limpeza urbana e provenientes de feiras livres recebida nas CMRs será de 80% (oitenta por cento). Consideram-se, então, os seguintes valores para este indicador:

Quadro 2. Pontuação para o indicador TRMO

Percentual de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de resíduos orgânicos provenientes dos serviços de limpeza urbana recebida nas CMRs	Nota
$TRMO \geq 80\%$	1,0 ponto
$80\% > TRMO \geq 70\%$	0,75 pontos
$70\% > TRMO \geq 60\%$	0,50 pontos
$60\% > TRMO \geq 50\%$	0,25 pontos
$TRMO < 50\%$	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do início da operação das Unidades de Tratamento de Resíduos Orgânicos das CMRs, sendo aferido mensalmente pelo REGULADOR. Na hipótese de atraso no início da operação das Unidades de Tratamento de Resíduos Orgânicos das CMRs, por ato ou fato imputável à CONCESSIONÁRIA, não haverá mensuração do indicador, sendo aplicada somente as penalidades cabíveis, nos termos do CONTRATO.

3.3. Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR (TRCO)

Para que seja possível avaliar a quantidade de matéria orgânica que deixou de ser destinada ao ATERRO pela CONCESSIONÁRIA, deverá ser calculado o percentual total de resíduos orgânicos desviados em relação ao total de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebido na CTR. O indicador é expresso pela seguinte fórmula:

$$TRCO = \left(\frac{Q_{cmo}}{Q_{rsu}} \right) * 100$$

Onde:

TRCO = Taxa de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR;

Q_{cmo} = Quantidade, em toneladas, de resíduos orgânicos desviados do ATERRO por mês pela CONCESSIONÁRIA através da Unidade de Tratamento de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS na CTR. A quantidade deverá ser medida após o tratamento;

Q_{rsu} = Quantidade, em toneladas, de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR por mês.

Levando-se em conta o tratamento da matéria orgânica na Unidade de Tratamento de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, a taxa esperada de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO do 15º ano ao 19º ano da CONCESSÃO deve ser de, no mínimo, 3% (três por cento),

do 20º ano ao 24º ano da CONCESSÃO deve ser de, no mínimo, 7% (sete por cento), e a partir 25º ano da CONCESSÃO deve ser de 11,5% (onze e meio por cento). Consideram-se, então, os seguintes valores para este indicador:

Quadro 3. Pontuação para o indicador TRCO

Percentual de redução de matéria orgânica disposta no ATERRO em relação à quantidade de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS recebida na CTR	Nota
Redução de Resíduos Orgânicos (do 15º ao 19º de CONCESSÃO)	
TRCO ≥ 3%	1,0 ponto
3% > TRCO ≥ 2,5%	0,75 pontos
2,5% > TRCO ≥ 2%	0,50 pontos
2% > TRCO ≥ 1,5%	0,25 pontos
TRCO < 1,5%	0 pontos
Redução de Resíduos Orgânicos (do 20º ao 24º ano de CONCESSÃO)	
TRCO ≥ 7%	1,0 ponto
7% > TRCO ≥ 5,5%	0,75 pontos
5,5% > TRCO ≥ 4,5%	0,50 pontos
4,5% > TRCO > 3%	0,25 pontos
TRCO ≤ 3%	0 pontos
Redução de Resíduos Orgânicos (a partir do 25º ano da CONCESSÃO)	
TRCO ≥ 11,5%	1,0 ponto
11,5% > TRCO ≥ 10%	0,75 pontos
10% > TRCO ≥ 8,5%	0,50 pontos
8,5% > TRCO > 7%	0,25 pontos
TRCO ≤ 7%	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do início da operação da Unidade de Tratamento de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS da CTR, sendo aferido mensalmente pelo REGULADOR.

Na hipótese de atraso no início da operação da Unidade de Tratamento de RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS da CTR, por ato ou fato imputável à CONCESSIONÁRIA, não haverá mensuração do indicador, sendo aplicada somente as penalidades cabíveis, nos termos do CONTRATO.

3.4. Índice de Qualidade do ATERRO (IQR)

O Índice de Qualidade do ATERRO (IQR) é um indicador da qualidade ambiental do ATERRO. Ele deve ser aferido mensalmente através do cálculo apresentado no quadro a seguir, com registro fotográfico que comprove as informações requeridas.

Quadro 4. Formulário para o cálculo do “Índice de qualidade do ATERRO”

ÍNDICE DE QUALIDADE DO ATERRO				
DATA DA VISTORIA:				
TÉCNICO DA CONCESSIONÁRIA:				
FISCAL DO REGULADOR:				
Item	Subitem	Avaliação	Peso	Pontos Aplicados
Estrutura de apoio	Isolamento físico	Sim/Suficiente	5	
		Não/Insuficiente	0	
	Isolamento visual	Adequado	5	
		Inadequado	0	
	Manutenção dos acessos internos	Adequado	5	
		Inadequado	0	
Acesso à frente de descargas	Adequado	5		
	Inadequado	0		
Aspectos operacionais	Dimensões das células	Adequado	10	
		Inadequado	0	
	Recobrimento dos resíduos	Adequado	10	
		Inadequado	2	
		Inexistente	0	
	Aproveitamento da área	Adequado	10	
Inadequado		0		
Estrutura de proteção ambiental	Drenagem de águas pluviais	Suficiente	10	
		Insuficiente	0	
	Drenagem do chorume	Suficiente	10	
		Insuficiente	0	
	Tratamento adequado do chorume	Suficiente	10	
		Insuficiente	0	
Drenagem de gases	Suficiente	10		
	Insuficiente	0		
Outras informações	Queima de resíduos	Não	6	
		Sim	0	
	Presença de aves e animais	Sim	0	

	Não	4	
Total		100	

Total máximo = 100

IQR = Soma dos Pontos/10

ASSINATURA: _____
FISCAL

CIÊNCIA: _____
TÉCNICO DA CONCESSIONÁRIA

Os itens serão considerados adequados ou satisfatórios quando estiverem em conformidade com o projeto executivo do ATERRO licenciado no órgão ambiental, com os critérios estabelecidos na legislação aplicável e com as normas operacionais da ABNT. Consideram-se para este indicador os seguintes valores:

Quadro 5. Pontuação para o indicador "Índice de qualidade do ATERRO"

Índice de Qualidade do ATERRO	Nota
$IQR \geq 9$	1,0 ponto
$9 > IQR \geq 8$	0,75 pontos
$8 > IQR \geq 7,5$	0,50 pontos
$7,5 > IQR \geq 7$	0,25 pontos
$IQR < 7$	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do início da operação do ATERRO, sendo aferido mensalmente pelo REGULADOR.

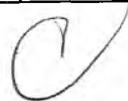
Na hipótese de atraso no início da operação do ATERRO, por ato ou fato imputável à CONCESSIONÁRIA, não haverá mensuração do indicador, sendo aplicada somente as penalidades cabíveis, nos termos do CONTRATO.

3.5. Índice de Qualidade das Estações de Transferência de Resíduos – ETRs (IQE)

O Índice de Qualidade das Estações de Transferência de Resíduos (IQE) é um indicador da qualidade de operação e manutenção das ETRs. Ele deve ser aferido mensalmente através do cálculo apresentado no quadro a seguir, com registro fotográfico que comprove as informações requeridas.

Quadro 6. Formulário para o cálculo do "Índice de qualidade das ETRs"

ÍNDICE DE QUALIDADE DA ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE RESÍDUOS			
ETR AVALIADA:			
DATA DA VISTORIA:			
TÉCNICO DA CONCESSIONÁRIA:			
FISCAL:			
Item	Avaliação	Pontuação	Pontos Aplicados
Tipo de Manutenção Realizada	Adequado: Existência de manutenção preventiva, corretiva e emergencial.	10	
	Inadequado: Ausência de manutenção preventiva, corretiva e emergencial.	0	
Idade da frota de carretas	Adequado: até 5 anos.	5	
	Inadequado: superior a 5 anos.	0	
Sistema de pesagem	Adequado: balança calibrada de acordo com as especificações técnicas do equipamento.	5	
	Inadequado: balança descalibrada.	0	
Peso transportado pelos veículos de transporte	Adequado: não ultrapassar o limite de carga homologada conforme as especificações do veículo utilizado e legislação vigente.	10	
	Inadequado: ultrapassar o limite de carga homologada conforme as especificações do veículo utilizado e legislação vigente.	0	
Cobertura das Carretas de Transporte	Adequado: utilização de lonas plásticas ou telas para cobrir os resíduos que serão transportados.	10	
	Inadequado: ausência da utilização de lonas plásticas ou telas para cobrir os resíduos que serão	0	



	transportados.		
Utilização de equipamentos de proteção/ segurança	Adequado: utilização constante de equipamentos de proteção/segurança por todos os funcionários.	10	
	Inadequado: não utilização ou utilização parcial de equipamentos de proteção/segurança pelos funcionários.	0	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> Total máximo = 50 <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> IQE = Soma dos Pontos/5 <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> </div>			
ASSINATURAS:	<hr style="width: 100%;"/> <p>FISCAL</p> <hr style="width: 100%;"/> <p>TÉCNICO DA CONCESSIONÁRIA</p>		

Os itens serão considerados adequados ou satisfatórios quando estiverem em conformidade com os projetos executivos das ETRs licenciados no órgão ambiental, com os critérios estabelecidos na legislação aplicável e com as normas operacionais da ABNT. Consideram-se para este indicador os seguintes valores:

Quadro 7. Pontuação para o indicador “Índice de qualidade das ETRs”

Índice de qualidade das ETRs	Nota
IQE ≥ 9	1,0 ponto
9 > IQE ≥ 8	0,75 pontos
8 > IQE ≥ 7,5	0,50 pontos

Índice de qualidade das ETRs	Nota
$7,5 > IQE \geq 7$	0,25 pontos
$IQE < 7$	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado a partir do início da operação das ETRs, sendo aferido mensalmente pelo REGULADOR.

Na hipótese de atraso no início da operação das ETRs, por ato ou fato imputável à CONCESSIONÁRIA, não haverá mensuração do indicador, sendo aplicada somente as penalidades cabíveis, nos termos do CONTRATO.

3.6. Índice de Atendimento ao USUÁRIO (IAU)

O Índice de Atendimento ao USUÁRIO (IAU) tem por objetivo verificar o atendimento satisfatório aos USUÁRIOS, apurando o número de reclamações procedentes e validadas pela Central de Atendimento. Será admitida como máxima a quantidade de 0,3% (zero vírgula três por cento) da população dos MUNICÍPIOS em reclamações mensais pertinentes.

A Central de Atendimento ao USUÁRIO deverá ser implantada e operada pela CONCESSIONÁRIA, sendo certo que reclamações relativas aos serviços públicos de limpeza urbana e coleta de resíduos sólidos serão repassadas ao PODER CONCEDENTE, uma vez que tais serviços não são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, razão pela qual não serão consideradas no cálculo do IAU. A aferição do cumprimento deste indicador será feita mediante a aplicação da seguinte fórmula de cálculo:

$$IAU = \frac{NR}{M}$$

Onde:

IAU = Índice de Atendimento ao USUÁRIO;

NR = Número de reclamações procedentes e validadas mensais;

M = 0,3% da população total dosMUNICÍPIOSsomados segundo as estimativas do IBGE.

Quadro 8. Pontuação para o indicador IAU.

Razão das reclamações por 0,3% da população dos MUNICÍPIOS	Nota
IAU ≤ 0,3	1,0 ponto
0,3 < IAU ≤ 0,5	0,75 pontos
0,5 < IAU ≤ 0,75	0,50 pontos
0,75 < IAU ≤ 1	0,25 pontos
IAU > 1	0 pontos

Este indicador deverá ser mensurado após o início da operação da CTR, nos termos do CONTRATO, sendo aferido mensalmente pelo REGULADOR. O REGULADOR irá definir quais são as reclamações consideradas procedentes e válidas, bem como irá regulamentar o detalhamento deste indicador.

4. ANÁLISE DE DESEMPENHO

A avaliação mensal dos INDICADORES DE DESEMPENHO será utilizada para o cálculo anual da Nota de Desempenho da CONCESSIONÁRIA, considerando, especialmente, o atendimento dos parâmetros exigidos neste ANEXO e no CONTRATO. O nível de desempenho será classificado de acordo com a Nota de Avaliação Anual (NAA), nos seguintes termos:

$$NAA = \frac{\sum NA_m}{N_{mês}}$$

Onde:

NAA = Nota de Avaliação Anual dos SERVIÇOS;

$\sum NA_m$ = Soma das Notas de Avaliação Mensal relativas ao período de apuração;

$N_{mês}$ = Número de meses em que a NA_m foi aferida, considerando o período de apuração.

5. APLICAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO NA TARIFA

A aplicação da NAA nas TARIFAS dos SERVIÇOS será realizada anualmente, na mesma ocasião do reajuste das TARIFAS, de acordo com a seguinte fórmula:

TARIFA relativa aos RESÍDUOS DOMICILIARES

$$TARIFA_{f-RSD} = ((TARIFA_{b-RSD} * 90\%) + (TARIFA_{b-RSD} * 10\% * NAA)) * RE$$

Em que:

$TARIFA_{f-RSD}$ = Tarifa final dos SERVIÇOS relativos aos RESÍDUOS DOMICILIARES a ser aplicada pela CONCESSIONÁRIA em cada categoria da estrutura tarifária constante do ANEXO III do CONTRATO;

$TARIFA_{b-RSD}$ = Tarifa dos SERVIÇOS relativos aos RESÍDUOS DOMICILIARES após reajuste mediante aplicação do IPCA/IBGE;

NAA = Nota da Avaliação Anual dos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS;

RE = Desconto referente a RECEITA EXTRAORDINÁRIA auferida, relativa ao período anterior.

TARIFA relativa aos RESÍDUOS DE LIMPEZA URBANA

$$\text{TARIFA}_{f\text{-RPU}} = ((\text{TARIFA}_{b\text{-RPU}} * 90\%) + (\text{TARIFA}_{b\text{-RPU}} * 10\% * \text{NAA})) * \text{RE}$$

Em que:

TARIFA_{f-RPU} = Tarifa final dos SERVIÇOS relativos aos RESÍDUOS DE LIMPEZA URBANA a ser aplicada pela CONCESSIONÁRIA;

TARIFA_{b-RPU} = Tarifa dos SERVIÇOS relativos aos RESÍDUOS DE LIMPEZA URBANA após reajuste mediante aplicação do IPCA/IBGE;

NAA = Nota da Avaliação Anual dos INDICADORES DE DESEMPENHO dos SERVIÇOS;

RE = Desconto referente a RECEITA EXTRAORDINÁRIA auferida, relativa ao período anterior.

6. PROCEDIMENTO DE VERIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO

A CONCESSIONÁRIA deverá, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos SERVIÇOS, elaborar e apresentar ao REGULADOR o Relatório de Avaliação de Desempenho com a aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO relativos aos SERVIÇOS prestados no mês imediatamente anterior, de acordo com os termos e condições estabelecidos neste ANEXO, acompanhado dos dados e informações necessários à apuração dos resultados.

Caberá ao REGULADOR, caso necessário, eventual regulamentação dos INDICADORES DE DESEMPENHO, assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

O Relatório de Avaliação de Desempenho deverá conter, no mínimo, as seguintes informações para cada INDICADOR DE DESEMPENHO:

- Consolidação do registro de medições realizadas em cada mês, bem como fonte dos dados e responsável pela obtenção das informações;

- Memória de cálculo e resultado;
- Demais dados e documentos necessários para o REGULADOR avaliar a qualidade dos SERVIÇOS.

Após o recebimento do Relatório de Avaliação de Desempenho, o REGULADOR deverá, em até 10 (dez) dias úteis, contestar o seu conteúdo, de forma fundamentada e justificada, requerendo, inclusive, a apresentação de informações adicionais, bem como apresentar os resultados dos indicadores IQE e IQR, aferidos diretamente.

A não manifestação do REGULADOR no prazo acima referido representará a aceitação do conteúdo do Relatório de Avaliação de Desempenho apresentado pela CONCESSIONÁRIA.

Caso, no prazo de 10 (dez) dias úteis fixado, o REGULADOR apresente à CONCESSIONÁRIA discordância em relação a qualquer INDICADOR DE DESEMPENHO aferido e a CONCESSIONÁRIA não concorde com as considerações apresentadas pelo REGULADOR, a controvérsia deverá ser submetida à autoridade hierárquica superior do REGULADOR. Mantido o impasse, a controvérsia poderá ser submetida ao mecanismo de solução de controvérsias previsto no CONTRATO.

Enquanto não houver decisão definitiva no âmbito do mecanismo de solução de controvérsias do CONTRATO, o indicador objeto da controvérsia será desconsiderado na aferição do período considerado e na apuração da média anual.

A partir da apuração das médias, será calculado o percentual de desconto a ser aplicado nas TARIFAS para o próximo período considerado (até que se conclua o novo prazo aquisitivo para novo reajuste anual), observados os termos do CONTRATO.