

ANEXO III

PLANO DE METAS, NÍVEIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO E SANÇÕES

<u>1</u>	<u>INTRODUÇÃO</u>	<u>2</u>
<u>2</u>	<u>PLANO DE METAS</u>	<u>2</u>
2.1	METAS DE COBERTURA E ATENDIMENTO	3
2.2	META DE TRATAMENTO.....	4
2.3	PLANO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	4
<u>3</u>	<u>NÍVEIS DE SERVIÇO.....</u>	<u>5</u>
3.1	QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO OPERACIONAL	6
3.1.1	LIMITAÇÃO DE OBSTRUÇÕES E VAZAMENTOS	6
3.2	QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL	7
3.2.1	EFICIÊNCIA NOS PRAZOS DE ATENDIMENTO	7
3.2.2	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO	7
3.2.3	ADEQUAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO	8
3.2.4	ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	9
<u>4</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>9</u>
4.1	FICHAS DE PROCEDIMENTO DE CÁLCULO DOS INDICADORES.....	11
<u>5</u>	<u>SISTEMA DE SANÇÕES.....</u>	<u>24</u>
5.1	METAS DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO	24
5.2	NÍVEIS DE SERVIÇO	24

1 INTRODUÇÃO

Um dos aspectos fulcrais no sucesso de uma operação de esgotamento sanitário é a definição clara das obrigações da CONCESSIONÁRIA, tanto em termos de definição das fases de investimentos como em relação aos parâmetros de qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS.

Este capítulo define, por um lado, o ritmo de investimentos da CONCESSIONÁRIA, usando para tal um Plano de Metas; e, por outro lado, os parâmetros de qualidade dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO prestados aos USUÁRIOS, por meio da aferição dos Níveis de Serviço.

O cumprimento do Plano de Metas, assim como dos Níveis de Serviço, é aferido através de um conjunto de Indicadores, também definidos neste capítulo. Finalmente, serão descritas as penalidades aplicáveis em caso de não cumprimento por parte da CONCESSIONÁRIA.

Assim sendo, este capítulo é composto pelos seguintes itens:

- No capítulo 2 são fixadas as várias metas a serem cumpridas pela CONCESSIONÁRIA e os conceitos e premissas que embasaram a definição dessas metas.
- Os Níveis de Serviço são estabelecidos no capítulo 3, explicitando, da mesma forma que no item anterior, a sua fundamentação.
- No capítulo 4 definem-se todos os indicadores, por meio dos quais é aferido o cumprimento tanto do Plano de Metas quanto dos Níveis de Serviço; a sua forma e periodicidade de cálculo; os dados necessários ao seu cálculo; e o método e responsabilidade de obtenção desses dados.
- Finalmente, no capítulo 5 são explicitadas as penalidades a serem aplicadas no caso de não cumprimento do Plano de Metas ou dos Níveis de Serviço.

2 PLANO DE METAS

As metas estratégicas da prestação dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO foram definidas tendo em conta a sua exequibilidade nos prazos previstos face à tecnologia disponível, aos modelos de gestão e de financiamento. Mas devem também induzir os investimentos necessários para se atingirem níveis de atendimento com a qualidade exigida e para que se cumpram as obrigações decorrentes da legislação, das boas práticas ambientais e do Plano Municipal de Saneamento Básico.

Fazem parte do Plano de Metas as seguintes metas:

- **Meta de Cobertura** – estabelece limites mínimos de disponibilização do serviço de coleta de esgotamento sanitário aos USUÁRIOS da ÁREA DA CONCESSÃO.
- **Meta de Atendimento** – determina o valor mínimo de índice de conexão efetiva à rede pública.

- **Meta de Tratamento** – fixa percentual mínimo de esgoto tratado face ao esgoto coletado.

2.1 METAS DE COBERTURA E ATENDIMENTO

A **Meta de Cobertura** estabelece a porcentagem mínima de economias localizadas na ÁREA DA CONCESSÃO para as quais as infraestruturas de coleta de esgotamento sanitário estarão disponíveis e operacionais.

Para assegurar o cumprimento desta meta, a CONCESSIONÁRIA terá de investir tanto em extensão da rede de coleta para disponibilizar os SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO aos USUÁRIOS que atualmente não os têm, como investir no crescimento vegetativo do SISTEMA, para garantir o acompanhamento do aumento da população ao longo do período da CONCESSÃO.

A **Meta de Atendimento** fixa a porcentagem mínima de economias localizadas na ÁREA DA CONCESSÃO que deverão estar efetivamente conectadas às infraestruturas de coleta de esgotamento sanitário

Os limites mínimos estabelecidos para estas metas têm por base as seguintes premissas:

- A meta de cobertura dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO ficará sempre limitada à cobertura do serviço de abastecimento de água da ÁREA DE PLANEJAMENTO-5.
- Por motivos legais, as populações residentes em áreas de proteção ambiental e áreas invadidas de propriedade privada não serão consideradas na população sujeita a atendimento.
- O processo de aumento de cobertura do sistema de esgotamento sanitário será acompanhado pela urbanização de favelas e loteamentos irregulares, conforme os Planos Municipais de urbanização de todas as favelas do Município até 2020, por meio do programa Morar Carioca.
- A CONCESSIONÁRIA não será obrigada a instalar rede coletora em áreas onde a população residente não se apresente minimamente adensada (densidade inferior a 50 habitantes/hectare).

De forma a esclarecer a definição desta meta é importante definir alguns conceitos:

Economias elegíveis – São todas aquelas que se situem na ÁREA DE PLANEJAMENTO-5, com exceção das que se encontrem implantadas em áreas de proteção de mananciais, faixas lindeiras aos rios e córregos ou implantadas em áreas invadidas de propriedade privada.

Tabela 2.1 – Metas de Cobertura e Atendimento¹

Ano	Meta do Indicador de Cobertura (IC) (%)	Meta do Indicador de Atendimento (IA) (%)
5	40%	33%
10	70%	66%
15	80%	75%

¹ Meta definida de acordo com o especificado no Plano Municipal de Saneamento Básico da Cidade do Rio de Janeiro

25	90%	85%
30	90%	85%

Os indicadores que servem de base à avaliação destas metas encontram-se definidos no capítulo 4 deste anexo.

2.2 META DE TRATAMENTO

A **Meta de Tratamento** tem por objetivo estabelecer o ritmo dos investimentos da CONCESSIONÁRIA em sistemas de tratamento de esgotamento sanitário, tendo em conta as indicações dos órgãos ambientais competentes.

Esta meta é aferida através do Indicador de Tratamento de Esgoto, que consiste no número de economias que tem o seu esgoto coletado, transportado e tratado em relação ao total de economias com esgoto coletado e transportado.

Na tabela 2.2, constam as metas definidas para o tratamento para o período do CONTRATO:

Tabela 2.2 – Metas de Tratamento²	
Ano	Meta do Indicador de Tratamento (IT) (%)
5	95%
10	100%
15	100%
25	100%

Adicionalmente, será verificado o nível de utilização das estações de tratamento. O objetivo é detectar a saturação de estações de tratamento e prever novos investimentos, caso se revele necessário.

Este nível de utilização será aferido através do indicador de Saturação do Tratamento de Esgoto, calculado para cada Estação de Tratamento de Esgoto. Este indicador é definido com base no número de anos em que a Estação ficará saturada. O número de anos em que a ETE ficar saturada for igual ou inferior a 4 (quatro) anos, a CONCESSIONÁRIA ficará obrigada a incluir no um Plano de Prestação dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO a construção de nova ETE e desativar a antiga ou ampliar a ETE em questão, incluindo as alterações pertinentes ao despejo do efluente tratado e do respectivo lodo.

2.3 PLANO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Conforme estipulado no Anexo XI – Modelo de Governança, a CONCESSIONÁRIA terá de elaborar e manter atualizado um Plano de Prestação dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO, que será apresentado para conhecimento da RIO ÁGUAS. Neste plano, constará

² Meta definida de acordo com o especificado no Plano Municipal de Saneamento Básico da Cidade do Rio de Janeiro

o cronograma físico de construção de infraestrutura que a CONCESSIONÁRIA pretende implementar nos 04 (quatro) anos subsequentes de forma a cumprir as metas definidas.

Referido Plano respeitará, ao menos, as seguintes regras:

- a) será elaborado a cada 04 (quatro) anos, alinhado com o processo orçamentário plurianual do MUNICÍPIO;
- b) contemplará:
 - I - análise da situação atual:
 - i. habitantes com cobertura de rede de esgotamento sanitário (análise por sistema³)
 - ii. habitantes atendidos (análise por sistema);
 - iii. capacidade instalada em cada sistema.
 - II - estudos demográficos para os 4 (quatro) anos subsequentes, baseados nos dados mais recentes do IBGE (por sistema)
 - III - relação dos principais projetos urbanísticos e de habitação em desenvolvimento ou planejados para o horizonte do plano quadrienal (por sistema)
 - IV - demanda de infraestrutura por sistema
 - V - necessidades de infraestrutura por sistema = (Demanda de infraestrutura por sistema – Capacidade instalada)

Com base nos pontos anteriores e nas metas definir o cronograma físico

3 NÍVEIS DE SERVIÇO

Os **Níveis de Serviço** aqui definidos pretendem estipular padrões mínimos de qualidade para as atividades da CONCESSIONÁRIA que têm impacto direto no USUÁRIO. Estas atividades foram divididas em dois grandes blocos: serviços operacionais e serviços de atendimento:

- **Qualidade da Prestação de Serviço Operacional** – Do ponto de vista do USUÁRIO, a qualidade da prestação do serviço – vertente operacional – se mede em com base na ausência de obstruções e vazamentos no sistema de coleta do esgotamento sanitário.
- **Qualidade da Prestação de Serviço Comercial** – A qualidade do serviço prestado nas atividades comerciais é mensurada segundo 04 (quatro) componentes: o cumprimento de prazos de atendimento, a satisfação do

³ Entende-se neste caso que cada sistema é uma unidade independente constituído por uma Estação de Tratamento de Esgoto, pela rede coletora que alimenta esta Estação e pelas Estações Elevatórias que garantem o transporte do Esgotamento Sanitário coletado.

USUÁRIO, a adequação das estruturas de atendimento e a adequação dos sistemas de comercialização dos serviços.

3.1 QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO OPERACIONAL

3.1.1 LIMITAÇÃO DE OBSTRUÇÕES E VAZAMENTOS

As causas da elevação do número de obstruções podem ter origem tanto na operação inadequada da rede coletora quanto na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos USUÁRIOS. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora ou por meio de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidos, de modo a conscientizar os USUÁRIOS do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

As obstruções e vazamentos tanto podem ocorrer em ramais como em coletores. De forma a controlar o número máximo de obstruções que acontecem no sistema, definiu-se um indicador para quantificar a ocorrência de desobstruções em ramais (IDR) e outro que quantifica as operações de desobstrução de coletores (IDC).

O serviço de desobstrução do sistema de esgotamento sanitário é considerado eficiente e, portanto, adequado, se atendidos os seguintes níveis:

Tabela 3.1 – Níveis de Serviço de desobstruções

Média anual de desobstruções mensais*	
IDR	< 20
IDC	< 200

- Este valor pode apenas ser ultrapassado em 4 (quatro) meses no ano e nunca em mais de 02 (dois) meses consecutivos.

Para este nível de serviço, a classificação do não cumprimento que será utilizada, inclusive para fins de aplicação das penalidades cabíveis, é a seguinte:

Leve:

IDR e IDC são, em média, até 10% superiores aos níveis de serviço definidos

Grave:

IDR e IDC são, em média, entre 10% a 20% superiores aos níveis de serviço definidos

Muito Grave:

IDR e IDC são, em média, entre 20% a 30% superiores aos níveis de serviço definidos

Gravíssima:

IDR e IDC são, em média, mais de 30% superiores aos níveis de serviço definidos

3.2 QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL

3.2.1 EFICIÊNCIA NOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA será avaliada através do Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento – IEPA.

Os níveis de serviço fixados para esse indicador estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 3.2 – Níveis de serviço para o IEPA	
Ano	IEPA (%)
Do 1 ao 2	80
Do 3 ao 4	90
Do ano 5 em diante	95

Para este nível de serviço, a classificação do não cumprimento que será utilizada, inclusive para fins de aplicação das penalidades cabíveis, é a seguinte:

Leve:

IEPA é até 10% inferior ao nível de serviço definido

Grave:

IEPA é entre 10% a 20% inferior ao nível de serviço definido

Muito Grave:

IEPA é entre 20% a 30% inferior ao nível de serviço definido

Gravíssima:

IEPA é mais de 30% inferior ao nível de serviço definido

3.2.2 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO

O indicador de satisfação do USUÁRIO no atendimento - ISUA deve mensurar o grau de satisfação do USUÁRIO em relação ao atendimento recebido, devendo ser calculado mensalmente e avaliado como média anual.

Os níveis de serviço fixados para esse indicador estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 3.3 -- Níveis de serviço para ISUA	
Ano	ISUA (%)
Do 1 ao 2	90
Do 3 ao 4	95

Para este nível de serviço, a classificação do não cumprimento que será utilizada, inclusive para fins de aplicação das penalidades cabíveis, é a seguinte:

Leve:

ISUA é até 10% inferior ao nível de serviço definido

Grave:

ISUA é entre 10% a 20% inferior ao nível de serviço definido

Muito Grave:

ISUA é entre 20% a 30% inferior ao nível de serviço definido

Gravíssima:

ISUA é mais de 30% inferior ao nível de serviço definido

3.2.3 ADEQUAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO

A adequação das ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO ao USUÁRIO será medida pelo Indicador de adequação das ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO (IAEA). Este indicador é composto por três fatores: (1) disponibilidade de canais de atendimento; (2) adequação da estrutura dos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA; (3) adequação das instalações e logística dos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA. [

Os níveis de serviço a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA são os seguintes:

Tabela 3.4 -- Níveis de serviço para IAEA

Ano	IAEA
Do 1 ao 2	5
Do 3 ao 4	6
Do Ano 5 em diante	7

Para este nível de serviço, a classificação do não cumprimento que será utilizada, inclusive para fins de aplicação das penalidades cabíveis, é a seguinte:

Leve:

IAEA é até 1 ponto inferior ao nível de serviço definido

Grave:

IAEA é entre 1 a 2 pontos inferior ao nível de serviço definido

Muito Grave:

IAEA é entre 2 a 3 inferior ao nível de serviço definido

Gravíssima:

IAEA é mais de 3 inferior ao nível de serviço definido

3.2.4 ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da CONCESSIONÁRIA com os USUÁRIOS. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o USUÁRIO, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da CONCESSIONÁRIA incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

Este indicador é composto por quatro fatores: (1) Sistema de controle de contas com consumo excessivo; (2) Número de locais para recebimento de pagamentos; (3) Manutenção de um sistema eficaz de comunicação com o USUÁRIO (4) Restabelecimento do serviço em 24h após a regularização do pagamento.

Os níveis de serviço a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA são os seguintes:

Tabela 3.5 -- Níveis de serviço para ISCS	
Ano	ISCS
Do 1 ao 2	5
Do 3 ao 4	6
Do Ano 5 em diante	7

Para este nível de serviço, a classificação do não cumprimento que será utilizada, inclusive para fins de aplicação das penalidades cabíveis, é a seguinte:

Leve:

ISCS é até 1 ponto inferior ao nível de serviço definido

Grave:

ISCS é entre 1 a 2 pontos inferior ao nível de serviço definido

Muito Grave:

ISCS é entre 2 a 3 inferior ao nível de serviço definido

Gravíssima:

ISCS é mais de 3 inferior ao nível de serviço definido

4 INDICADORES

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, constituir um sistema claro, racional e transparente de avaliação.

Os indicadores de desempenho escolhidos são tipicamente expressos por relações entre variáveis. A cada indicador corresponde uma ficha de procedimento, especificando os dados necessários ao cálculo, a unidade em que deve ser expresso e a respectiva fórmula de cálculo. Os dados para cálculo dos indicadores podem ser gerados e controlados diretamente pela CONCESSIONÁRIA (dados internos) ou gerados externamente (dados externos), conforme quadro de indicadores deste capítulo.

A CONCESSIONÁRIA fica obrigada, no caso dos dados internos, a:

- Propor a metodologia de registro e controle adequado dos dados, bem como metodologia para sua apuração e divulgação no prazo de até 9 (nove) meses da ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS
- Implantar o sistema de informações e metodologia de apuração propostos no prazo de até 6 (seis) meses contados da aprovação das referidas metodologias pela RIO-ÁGUAS.

A seleção dos indicadores propostos levou em consideração requisitos relativos a cada indicador, por si só, e requisitos relativos a conjuntos de indicadores. Individualmente, cada indicador foi definido de acordo com os seguintes requisitos:

- Definição rigorosa, com atribuição de significado conciso e interpretação inequívoca;
- Possibilidade de cálculo sem esforço adicional significativo;
- Possibilidade de verificação no âmbito de auditorias externas;
- Simplicidade e facilidade de interpretação;
- Medição quantificada, objetiva e imparcial sob um aspecto específico do desempenho da CONCESSIONÁRIA, de modo a evitar julgamentos subjetivos ou distorcidos.

Coletivamente, os indicadores foram definidos de forma a garantir os seguintes requisitos:

- Adequação à representação dos principais aspectos relevantes do desempenho da CONCESSIONÁRIA, permitindo uma representação global;
- Ausência de sobreposição em significado ou em objetivos entre indicadores;

Todos os indicadores deverão ser publicados no portal da CONCESSIONÁRIA na internet e atualizados dentro de 48 (quarenta e oito) horas após novo cálculo.

4.1 FICHAS DE PROCEDIMENTO DE CÁLCULO DOS INDICADORES

INDICADOR DE COBERTURA DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO			
Perspectiva:	Meta de Cobertura	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Disponibilidade	Unidade de Medida:	%
Descrição: Este indicador destina-se a avaliar o nível de adequação da interface com o usuário em termos de acessibilidade do serviço, no que respeita à possibilidade de ligação deste às infraestruturas físicas da CONCESSIONÁRIA. O serviço inclui coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário em instalações de tratamento. É definido como a percentagem do número total de economias localizadas na ÁREA DA CONCESSÃO para as quais as infraestruturas de coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário se encontram disponíveis e operacionais $ICE = \frac{ECRE + ECRSE + ERFE + ERNFE}{EcoTot} \times 100$ Onde: ICE - Indicador de cobertura do sistema de esgotamento sanitário ECRE - economias cadastradas residenciais ativas de esgoto ECRSE - economias cadastradas residenciais de esgoto cuja ligação de água foi suprimida temporariamente ou definitivamente com ou sem retirada de hidrômetro ERFE - economias residenciais factíveis de esgoto – são aquelas situadas em logradouro provido de rede de coleta e afastamento de esgotos e não conectado ao sistema público. Não se aplica a imóveis que necessitam de avaliação técnica ERNFE - economias residenciais não factíveis de esgoto – são aquelas situadas em logradouro provido de rede de coleta e afastamento de esgotos e não conectado ao sistema público, por problemas técnicos (soleira negativa) EcoTot - economias a serem atendidas pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DA CONCESSÃO. Para determinar este dado, devem ser adotados os valores publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Consideram-se válidas estimativas intermediárias publicadas entre Censos. EcoTot será então determinado pela divisão entre a população residente na ÁREA DA CONCESSÃO e o índice de ocupação domiciliar. A população residente na ÁREA DE PLANEJAMENTO-5 será calculada pela multiplicação do valor do último Censo Demográfico ou Contagem Populacional e taxa de crescimento anual verificada com base nos dois últimos dados fornecidos pelo IBGE extraídos de Censo Demográfico ou de Contagem Populacional. O índice de ocupação domiciliar deverá ser o último dado publicado pelo IBGE, extraído de Censo Demográfico ou Contagem Populacional. Adicionalmente, a densidade demográfica deverá ser verificada anualmente através dos dados oficiais do IBGE.			

Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA; dados do IBGE – Censo demográfico ou contagens populacionais entre Censos;
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA

INDICADOR DE ADEÇÃO AO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Perspectiva:	Meta de Atendimento	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Adesão	Unidade de Medida:	%

Descrição: Este indicador destina-se a avaliar a adesão dos usuários ao serviço, para os quais está disponível a infraestrutura física da CONCESSIONÁRIA. O serviço inclui coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário em instalações de tratamento.

É definido como a percentagem do número total de **economias** localizadas na ÁREA DA CONCESSÃO para as quais as infraestruturas de coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário se encontram disponíveis e operacionais e têm contrato ativo com a

$$IAE = \frac{ECRE}{EcoTot} \times 100$$

Onde:

IAE - Indicador de adesão ao sistema de esgotamento sanitário

ECRE - economias cadastradas residenciais ativas de esgoto

EcoTot - economias a serem atendidas pela CONCESSIONÁRIA na ÁREA DE PLANEJAMENTO 5. Para determinar este dado, devem ser adotados os valores publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Consideram-se válidas estimativas intermediárias publicadas entre Censos

EcoTot será então determinado pela divisão entre a população residente na Área de Planejamento 5 – AP5 e o índice de ocupação domiciliar

A população residente na ÁREA DE PLANEJAMENTO-5 será calculada pela multiplicação do valor do último Censo Demográfico ou Contagem Populacional e taxa de crescimento anual verificada com base nos dois últimos dados fornecidos pelo IBGE extraídos de Censo Demográfico ou de Contagem populacional.

O **índice de ocupação domiciliar** deverá ser o último dado publicado pelo IBGE, extraído de Censo Demográfico ou Contagem Populacional.

Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA; dados do IBGE – Censo
---	-------	----------------------------------	---

Revisão dos Parâmetros

A cada 5 anos

Entra em Vigor:

ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS

Órgão

Fiscalizador:

Área/Responsável pelo Indicador:

demográfico ou contagens populacionais entre Censos;

RIO ÁGUAS

CONCESSIONÁRIA

INDICADOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO COLETADO

Perspectiva:

Meta de Tratamento

Forma de Medição:

Fórmula

Objetivo:

Tratamento

Unidade de Medida:

%

Descrição: *Este indicador destina-se a avaliar quanto do esgotamento sanitário coletado é encaminhado para estações de tratamento e tratado.*

É definido como o volume de esgoto que é encaminhado para estações de tratamento e volume total de esgoto coletado.

$$ITE = \frac{VET}{VEC} \times 100$$

Onde:

ITE – Indicador de tratamento dos esgotos coletados (%)

VET – Volume mensal de esgoto que aflui às Estações de Tratamento, medido ou estimado nas entradas das Estações de Tratamento de Esgotos (ETE)

VEC – Volume mensal de Esgoto Coletado

O **Volume de Esgoto Coletado** é considerado como sendo 80% do volume de água consumido nas economias ligadas aos sistemas de água e de esgoto.

Volume Consumido de Água é o volume mensal de água consumido pelos usuários conectados à rede de esgoto, compreendendo o volume micromedido, o volume estimado para as ligações com hidrômetro parado e as ligações desprovidas de hidrômetro.

Adicionalmente, deverá ser verificado se a quantidade de lodo gerado é consistente com o volume de afluente medido ou estimado na entrada da estação de tratamento.

Periodicidade de Cálculo/Aferição:

Mensal

Revisão dos Parâmetros

A cada 5 anos

Entra em Vigor:

ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS

Fonte de Coleta de Dados:

Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA.]

Órgão

Fiscalizador:

RIO ÁGUAS

Área/Responsável pelo Indicador:

CONCESSIONÁRIA

INDICADOR DE OBSTRUÇÃO DE RAMAIS			
Perspectiva:	Prestação de serviços	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	Desobstruções/ligação
Descrição: As causas da elevação do número de obstruções podem ter origem na operação inadequada da rede coletora ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, ou através de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidos de modo a conscientizar os usuários do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis. Estas obstruções tanto podem acontecer em ramais (o presente indicador), como em coletores. Este indicador consiste na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil) $IDR = \frac{DR}{L \times 10.000}$ Onde: IDR – Indicador de desobstrução de ramais DR – Desobstruções realizadas em ramais de ligação durante o período L – Número de ligações existentes			
Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Mensal	Fonte de Coleta de Dados:	Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA

INDICADOR DE OBSTRUÇÃO DE COLETORES			
Perspectiva:	Prestação de serviços	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	Desobstruções/km de rede coletora
Descrição: <i>Idêntico ao anterior</i> <i>Este indicador consiste na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas e a sua extensão em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (mil)</i> $IDC = \frac{DC}{ER} \times 1.000$ Onde: IDC – Indicador de desobstrução de coletores DC – Desobstruções realizadas em coletores durante o período ER – Extensão da rede coletora (Km)			
Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Mensal	Fonte de Coleta de Dados:	Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS I	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA

Enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários, e enquanto a CONCESSIONÁRIA não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos índices IDC e IDR, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

A CONCESSIONÁRIA deverá propor a RIO-ÁGUAS, para homologação, metodologia para o controle da ocorrência de chuvas. Esse controle será informatizado e estará disponível nas redes de computadores da CONCESSIONÁRIA e da RIO-ÁGUAS.

INDICADOR DE EFICIÊNCIA NOS PRAZOS DE ATENDIMENTO																								
Perspectiva:	Atendimento	Forma de Medição:	Fórmula																					
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	%																					
Descrição: <i>Este indicador tem como objetivo medir a eficiência da CONCESSIONÁRIA a responder a solicitações dos usuários.</i> Define-se como prazo o período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data de início dos trabalhos, conforme apresentado na tabela a seguir. Tabela 1 – Prazos Máximos para a Execução dos Serviços <table><tr><th>Serviço</th><th>Unidade</th><th>Prazo</th></tr><tr><td>Ligação de esgoto</td><td>Dias úteis</td><td>10</td></tr><tr><td>Desobstrução de redes e ramais de esgoto</td><td>Horas</td><td>12</td></tr><tr><td>Ocorrências relativas a repavimentação</td><td>Dias úteis</td><td>3</td></tr><tr><td>Restabelecimento do fornecimento a pedido</td><td>Dias úteis</td><td>2</td></tr><tr><td>Ocorrências de caráter comercial</td><td>Dias úteis</td><td>2</td></tr><tr><td>Substituição de hidrômetro a pedido do cliente</td><td>Dias úteis</td><td>2</td></tr></table> Notas: Os prazos são para solicitações efetuadas dentro do horário comercial (2ª a 6ª feira, das 8:00 às 17:00 h). Fora desse período os prazos deverão ser majorados em 100%. IEPA = $\frac{SRPE}{TSR} \times 100$ IEPA - Indicador de eficiência dos prazos de atendimento SRPE – Quantidade de serviços realizados no prazo especificado TSR – Número total de serviços realizados				Serviço	Unidade	Prazo	Ligação de esgoto	Dias úteis	10	Desobstrução de redes e ramais de esgoto	Horas	12	Ocorrências relativas a repavimentação	Dias úteis	3	Restabelecimento do fornecimento a pedido	Dias úteis	2	Ocorrências de caráter comercial	Dias úteis	2	Substituição de hidrômetro a pedido do cliente	Dias úteis	2
Serviço	Unidade	Prazo																						
Ligação de esgoto	Dias úteis	10																						
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	Horas	12																						
Ocorrências relativas a repavimentação	Dias úteis	3																						
Restabelecimento do fornecimento a pedido	Dias úteis	2																						
Ocorrências de caráter comercial	Dias úteis	2																						
Substituição de hidrômetro a pedido do cliente	Dias úteis	2																						
Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	Registros da CONCESSIONÁRIA																					
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS																					
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVICOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA																					

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO ATENDIMENTO																	
Perspectiva:	Atendimento	Forma de Medição:	Fórmula														
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	%														
Descrição: <i>Este indicador procura aferir a satisfação dos usuários em vários atributos do atendimento.</i> <i>A obtenção dos dados para integrar o índice deve ser efetuado por amostragem, em quantidade suficiente que garanta a representatividade do universo de solicitações, sendo que da pesquisa deverão constar obrigatoriamente os itens relacionados na tabela a seguir apresentados.</i> <table><tr><th colspan="2">Tabela 6 - Condições a serem verificadas na satisfação dos usuários</th></tr><tr><th>Item</th><th>Condição a ser verificada</th></tr><tr><td>Atendimento personalizado</td><td>Atendimento em tempo inferior a 15 minutos</td></tr><tr><td>Atendimento telefônico</td><td>Atendimento em tempo inferior a 5 minutos</td></tr><tr><td>Cortesia no atendimento</td><td>Com cortesia</td></tr><tr><td>Profissionalismo no atendimento</td><td>Com profissionalismo</td></tr><tr><td>Conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos</td><td>Com conforto</td></tr></table> O indicador deverá ser calculado como segue: $ISUA = \frac{QSPP}{QTSP} \times 100$ ISUA – Indicador de satisfação dos usuários com o atendimento QSPP – Quantidade de serviços pesquisados que atendem aos padrões de qualidade da tabela 1 QTSP – Quantidade total de serviços pesquisados				Tabela 6 - Condições a serem verificadas na satisfação dos usuários		Item	Condição a ser verificada	Atendimento personalizado	Atendimento em tempo inferior a 15 minutos	Atendimento telefônico	Atendimento em tempo inferior a 5 minutos	Cortesia no atendimento	Com cortesia	Profissionalismo no atendimento	Com profissionalismo	Conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos	Com conforto
Tabela 6 - Condições a serem verificadas na satisfação dos usuários																	
Item	Condição a ser verificada																
Atendimento personalizado	Atendimento em tempo inferior a 15 minutos																
Atendimento telefônico	Atendimento em tempo inferior a 5 minutos																
Cortesia no atendimento	Com cortesia																
Profissionalismo no atendimento	Com profissionalismo																
Conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos	Com conforto																
Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	Inquérito de Satisfação ao Cliente a ser realizado pela RIO-ÁGUAS														
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS														
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVICOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA														

INDICADOR ADEQUAÇÃO DAS ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO			
Perspectiva:	Atendimento	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	N/A
Definição: A adequação das ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO será medida em 03 (três) dimensões: existência de diversos canais de atendimento (Fator 1); adequação dos POSTOS DE ATENDIMENTO (Fator 2); e a adequação das instalações (Fator 3). IAEA = 4 x NF1 + 3 x NF2 + 3 x NF3 Onde: IAEA – Indicador de adequação das estruturas de atendimento NF1 – Nota atribuída ao fator 1 NF2 – Nota atribuída ao fator 2 NF3 – Nota atribuída ao fator 3			
Fator 1 - Os canais disponibilizados de atendimento ao público serão avaliados pela oferta ou não das seguintes possibilidades: • Atendimento nos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA - no mínimo terá de manter o mesmo número de postos operados atualmente pela Rio-Águas • Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano • Atendimento via Internet A CONCESSIONÁRIA terá nota 1 (um) se tiver todos os mecanismos disponíveis, caso contrário a sua nota será 0 (zero).			
Fator 2 - Adequação dos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA A adequação dos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA será avaliada pela oferta ou não das seguintes facilidades: • Distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos • Distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas • Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio • Facilidade de identificação • Conservação e limpeza • Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local Este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens listados e terá os seguintes valores:			
Adequação das estruturas de atendimento ao público			Nota

Atendimento de 3 ou menos itens	0
Atendimento de 4 ou 5 itens	0,5
Atendimento dos 6 itens	1,0

Fator 3 - Este fator procura medir a adequação das instalações da CONCESSIONÁRIA ao usuário, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto, que leva em consideração os seguintes itens:

- Separação dos ambientes de espera e atendimento
- Disponibilidade de banheiros
- Disponibilidade de bebedouros de água
- Iluminação e acústica do local de atendimento
- Existência de normas padronizadas de atendimento ao público
- Preparo dos profissionais de atendimento
- Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela em seqüência.

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Nota
Atendimento de 4 ou menos itens	0
Atendimento de 5 ou 6 itens	0,5
Atendimento dos 7 itens	1,0

Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	Levantamento da RIO-ÁGUAS
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA

INDICADOR DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Perspectiva:	Atendimento	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	N/A

Definição: Este indicador é composto por quatro fatores: (1) sistema de controle de contas com consumo excessivo; (2) número de locais para recebimento de pagamentos; (3) manutenção de um sistema eficaz de comunicação com o usuário; (4) restabelecimento do serviço após regularização do pagamento em 24h.

$$ISCS = 2,5 \times NF1 + 2,5 \times NF2 + 2,5 \times NF3 + 2,5 \times NF4$$

Onde:

ISCS – Indicador de adequação das estruturas de atendimento

NF1 – Nota atribuída ao **fator 1**

NF2 – Nota atribuída ao **fator 2**

NF3 – Nota atribuída ao **fator 3**

NF4 – Nota atribuída ao **fator 4**

Fator 1 - O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que contas com consumo excessivo, mais de duas vezes em relação à média histórica da ligação, só sejam entregues aos usuários após a verificação pela CONCESSIONÁRIA, sem custo para o usuário, de eventuais erros de leitura ou estimativa e das instalações hidráulicas do imóvel, com o objetivo de detectar a existência de vazamentos.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de exames realizados com o número de contas emitidas com valor de consumo superior a 2 (duas) vezes o consumo médio da ligação.

$$F1 = \frac{NAR}{NCE2} \times 100$$

Onde:

NAR – Número de análises realizadas

NCE2 – Número de contas emitidas com consumo maior que duas vezes a média

Na determinação do número de exames prediais realizados no ano, os exames prediais oferecidos pela CONCESSIONÁRIA, mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados.

A nota a ser atribuída ao Fator 1 será:

Faixa de valor de F1	Nota F1
Menor que 90%	0
Entre 90% e 98%	0,5
Maior que 98%	1

Fator 2 - A CONCESSIONÁRIA deverá contar com um número adequado de locais para o recebimento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do MUNICÍPIO, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade.

Este Fator será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$F2 = \frac{NPC}{L} \times 1000$$

Onde:

NPC - Número de pontos credenciados para recebimento

L - Número total de ligações de água

A nota a ser atribuída ao Fator 1 será:

Faixa de valor do F2	F3
Menor que 0,5	0,0
Entre 0,5 e 0,7	0,5
Maior que 0,7	1,0

Fator 3 - Para as contas em débito, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar aviso, por escrito, comunicando os usuários, da existência do débito, com definição de data-limite para regularização da situação, com 30 (trinta) dias de antecedência antes da efetivação do corte.

$$F3 = \frac{NCC}{NCSC} \times 100$$

Onde:

NCC - Número de comunicações de corte emitidas pela concessionária

NCSC - Número de contas sujeitas a corte de fornecimento

A nota a ser atribuída ao Fator 3 será:

Faixa de valor de F3	Nota F3
Menor que 90%	0
Entre 90% e 98%	0,5
Maior que 98%	1

Fator 4 - Preferencialmente, a CONCESSIONÁRIA fará o restabelecimento do fornecimento de água ao USUÁRIO em até 24 horas da comunicação do pagamento de seus débitos.

$$F4 = \frac{NRR24}{NRR} \times 100$$

Onde:

NRR24 – Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas
NRR – Número total de restabelecimentos

A nota a ser atribuída ao Fator 4 será:

Faixa de valor de F4		Nota F4	
Menor que 80%		0	
Entre 80% e 95%		0,5	
Maior que 95%		1	

Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	Registros da CONCESSIONÁRIA; Levantamentos da RIO-ÁGUAS
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA

INDICADOR DE SATURAÇÃO DO TRATAMENTO DE ESGOTO			
Perspectiva:	Prestação de serviços	Forma de Medição:	Fórmula
Objetivo:	Nível de Serviço	Unidade de Medida:	Anos
Descrição: <i>Este indicador tem por objetivo detectar a saturação de estações de tratamento e prever novos investimentos, caso se revele necessário.</i> <i>É calculado para cada Estação de Tratamento de Esgoto e é definido como o número de anos em que a Estação ficará saturada.</i> $ISTE_i = N = \frac{(CT)}{VMD_i \times (1 + t)^N}$ Onde: ISTE_i – Indicador de Saturação do Tratamento de Esgoto, medido no número de anos em que a Estação de Tratamento <i>i</i> ficará saturada CT - Capacidade de tratamento da Estação de Tratamento <i>i</i>, em m³/s VMD_i – Média mensal da vazão média diária afluente à ETE <i>i</i> dos últimos 90 dias do último trimestre do ano. t – Taxa de crescimento populacional anual verificada com base nos dois últimos dados fornecidos pelo IBGE extraídos de Censo Demográfico ou de Contagem Populacional.			
Periodicidade de Cálculo/Aferição:	Anual	Fonte de Coleta de Dados:	CONCESSIONÁRIA, dados do IBGE – Censo Demográfico ou Contagem Populacional
Revisão dos Parâmetros	A cada 5 anos	Órgão Fiscalizador:	RIO ÁGUAS
Entra em Vigor:	ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS	Área/Responsável pelo Indicador:	CONCESSIONÁRIA

5 SISTEMA DE SANÇÕES

5.1 METAS DE ATENDIMENTO E TRATAMENTO

O ritmo de investimentos da CONCESSIONÁRIA em infraestrutura para a prestação do SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO pode ser aferido através do produto do indicador de atendimento (IA) pelo indicador de tratamento (IT), obtendo desta forma, o volume de esgoto tratado em relação ao volume total de esgoto produzido na ÁREA DA CONCESSÃO.

A CONCESSIONÁRIA ficará sujeita a penalidades caso o produto destes dois indicadores seja inferior ao produto da Meta de Atendimento (MA) e Meta de Tratamento (MT) para o mesmo período. A penalidade refletir-se-á em multas a serem aplicadas consoante a gravidade do descumprimento.

Na tabela seguinte, consta a definição da das multas em função da gravidade.

5.1 – Multas em função da gravidade do não cumprimento de metas				
	Gravidade do não cumprimento			
	Leve	Grave	Muito Grave	Gravíssima
$\frac{IA \times IT}{MA \times MT}$	90%-100%	80%-90%	70%-80%	<70%
Multa (aplicada à receita bruta)	5%	10%	15%	Até 50%

As multas incidirão sobre a receita líquida relativa ao período em que for apurada a infração.

Na hipótese da CONCESSIONÁRIA não cumprir as metas por duas vezes consecutivas poderá a RIO ÁGUAS, a seu critério, aplicar a penalidade imediatamente mais gravosa ou o dobro da penalidade nos termos descritos na tabela anterior

5.2 NÍVEIS DE SERVIÇO

Se o resultado apurado em um determinado período para os indicadores estiver aquém dos níveis de serviço definidos neste anexo, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita à aplicação de penalidades na forma de multa pecuniária, calculada sobre a Receita Líquida do mesmo período. A multa a ser aplicada dependerá da gravidade do descumprimento do nível de serviço em causa.

5.2 – Multas em função da gravidade do não cumprimento de níveis de serviço

	Multa por não cumprimento			
	Leve	Grave	Muito Grave	Gravíssimo
Níveis de Serviço – Operacional				
Limitação de Obstruções	0,50%	1,0%	2%	4%
Níveis de Serviço – Comercial				
Eficiência nos prazos de atendimento	0,50%	1,0%	2%	4%

Satisfação do Usuário	0,50%	1,0%	2%	4%
Adequação das Estruturas de Atendimento	0,50%	1,0%	2%	4%
Adequação dos Sistemas de Comercialização	0,50%	1,0%	2%	4%

As multas serão cumulativas, porém:

Se todos os níveis de serviço tiverem descumprimento leve ou inferior, a multa não deverá ultrapassar 1,5%.

Se todos os níveis de serviço tiverem descumprimento grave ou inferior, a multa não deverá ultrapassar 3%.

Se todos os níveis de serviço tiverem descumprimento muito grave ou inferior, a multa não deverá ultrapassar 6%.

Se todos os níveis de serviço tiverem descumprimento gravíssimo ou inferior, a multa não deverá ultrapassar 12%.

Na hipótese da CONCESSIONÁRIA não cumprir um mesmo nível de serviço por duas vezes ou mais, consecutivamente, poderá a RIO ÁGUAS, a seu critério, aplicar a penalidade imediatamente mais gravosa ou o dobro da penalidade nos termos descritos na tabela anterior.