



CASA CIVIL
Av. Brasil, nº 2971 - Compensa I
Dep. 89033-110 - Manaus - Amazonas
Fone: 92 3625-7507 / 3625-7400
E-mail: casa.civil@pmm.am.gov.br

**QUINTO TERMO ADITIVO AO
CONTRATO DE CONCESSÃO DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E
ESGOTAMENTO SANITÁRIO DA
CIDADE DE MANAUS.**

Pelo presente instrumento, de um lado, o **MUNICÍPIO DE MANAUS**, pessoa jurídica de direito público interno, com sede nesta cidade, na Avenida Brasil, nº 2.971, Compensa I, neste ato representado pelo Prefeito **ARTHUR VIRGÍLIO DO CARMO RIBEIRO NETO**, doravante denominado **PODER CONCEDENTE**, e, de outro, a empresa **MANAUS AMBIENTAL S.A.**, sociedade anônima, concessionária do serviço de saneamento básico no Município de Manaus, com sede nesta cidade, na Rua do Bombeamento, nº 01, Compensa I, CEP 69.029-160, inscrita no CNPJ sob o nº 03.264.927/0001-27, inscrição municipal nº 914750-1, neste ato representada pelos seus Diretores, Engenheiro **ALEXANDRE BIANCHINI ANTONIO**, brasileiro, casado, engenheiro civil, titular do CPF 008.661.357-46, e Engenheiro **ARLINDO SALES PINTO**, brasileiro, casado, engenheiro civil, titular do CPF 147.940.202-87, doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**, cientes a **AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DO ESTADO DO AMAZONAS – ARSAM**, neste ato representada pelo Diretor-Presidente **FÁBIO AUGUSTO ALHO DA COSTA**, e o **ESTADO DO AMAZONAS**, neste ato representado pelo Governador **OMAR JOSÉ ABDEL AZIZ**,

CONSIDERANDO o interesse do Poder Concedente em atualizar as regras contratuais em direção a melhor transparência e eficiência dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Manaus;

CONSIDERANDO que, sem prejuízo de futuras adequações complementares, é possível redefinir os compromissos firmados no quarto termo aditivo ao contrato, firmado em 17 de maio de 2012, notadamente em relação à exclusão do juízo arbitral e apresentação de novo Plano de Metas e Indicadores;

Resolvem as partes celebrar consensualmente o presente termo aditivo ao **CONTRATO DE CONCESSÃO**, mediante as cláusulas seguintes:

Em branco

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA EXCLUSÃO DA CLÁUSULA DE ARBITRAGEM

1.1 Fica expressamente suprimida a cláusula inserida no **CONTRATO DE CONCESSÃO** que permitia a submissão de eventuais controvérsias dele derivadas à arbitragem, de modo a se ratificar a eleição do foro da Comarca de Manaus para dirimir todas e quaisquer dúvidas ou controvérsias decorrentes do **CONTRATO DE CONCESSÃO** e seus respectivos aditivos, desde que não consensadas, renunciando as partes expressamente a quaisquer outros, mesmo que mais privilegiados.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE METAS E INDICADORES

2.1 A **CONCESSIONÁRIA** se obriga a apresentar, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da assinatura do presente termo, um novo Plano de Metas e Indicadores, com respectivo cronograma de execução detalhado com investimentos por todo o período do contrato e com periodicidade anual, a ser aprovado pelo **PODER CONCEDENTE**, oportunidade em que passará a integrar o **CONTRATO DE CONCESSÃO** para todos os efeitos legais, como Anexo I atualizado e em substituição ao anterior.

2.1.1 A **CONCESSIONÁRIA** obriga-se, ainda, a apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da publicação do presente termo, parte do Plano de Metas e Indicadores para o ano de 2014 – subplano 2014 –, com o respectivo cronograma de execução e investimentos, detalhado em submetas.

2.1.1.1 Até o dia 15 de novembro de cada ano, a **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar o subplano do ano vindouro, compatível com o plano geral e detalhado com cronograma de execução e investimentos, que deverá ser analisado e aprovado pelo **PODER CONCEDENTE** no prazo de 30 (trinta) dias, ouvida a entidade reguladora.

2.1.2 Considerando a entrada em operação do Complexo PROAMA somente no último trimestre de 2013, que altera os indicadores do Plano de Metas e Investimentos que constitui o Anexo I do contrato, a avaliação do período 2013/2014 se dará ao final de 2014.



Em branco

2.2 Para efeito de fiscalização, o atingimento de metas será aferida exclusivamente pelo cronograma físico e de execução constante do Plano de Metas e Indicadores (Anexo I), sendo certo que os valores de investimentos se constituem em mera estimativa.

2.3 Sem prejuízo da atuação da entidade reguladora, a seu exclusivo critério e sem escolha predeterminada, o **PODER CONCEDENTE** poderá contratar entidade independente para avaliar a execução do Plano de Metas e Investimentos apresentado, em periodicidade anual, sendo que, no caso de contratação, a despesa deverá ser suportada, mediante ressarcimento, pela **CONCESSIONÁRIA**, que, em razão do ora pactuado, fica desobrigada da contratação compulsória da FIPE prevista nas cláusulas 2.2 e 11.8 do quarto termo aditivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO NA ESFERA MUNICIPAL

3.1 No âmbito da Administração Municipal, sem prejuízo da atuação da entidade reguladora, a competência para instituir diretrizes, acompanhar e fiscalizar a execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, à luz da legislação vigente, inclusive sugerir soluções de cunho técnico-operacional, é da **UNIDADE GESTORA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO – UGPM-ÁGUA**, criada pela Lei Delegada nº 01 de 31 de julho de 2013, integrante da estrutura administrativa do Gabinete do Prefeito do Município de Manaus.

3.1.1 Caberá, ainda, à **UNIDADE GESTORA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO – UGPM-ÁGUA** a definição da necessidade, periodicidade e forma de divulgação de pesquisa de opinião dos usuários em relação aos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA**, a ser por esta contratada e custeada.

CLÁUSULA QUARTA – DO COMPLEXO PROAMA

4.1 As partes reconhecem a relevância da operação do **COMPLEXO PROAMA**, cujas eventuais obrigações decorrentes do modelo de gestão associada do serviço respeitarão as diretrizes do Consórcio Público PROAMA – CPP recentemente instituído entre o Estado do Amazonas e Município de Manaus, sendo certo e igualmente reconhecido que o Consórcio Público PROAMA – CPP é o titular

Em branco

da concessão na respectiva área do próprio **COMPLEXO PROAMA**, na forma da lei e regulamentos próprios.

CLÁUSULA QUINTA – DA TARIFA SOCIAL

5.1 As partes resolvem alterar o Anexo 3 – Estrutura Tarifária – do **CONTRATO DE CONCESSÃO** com implementação da Tarifa Social, benefício direto baseado em justiça tarifária e no princípio da modicidade, que deverá beneficiar usuários de baixa renda dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da cidade de Manaus.

5.2 São beneficiários da Tarifa Social os usuários de classe residencial que atendam cumulativamente os seguintes requisitos:

5.2.1 Cujo titular da ligação de água – proprietário, possuídos legítimo ou inquilino – esteja inscrito no Programa Bolsa Família do Governo Federal; e

5.2.2 Que possuam ligação de água hidrometrada, sem violação, adulteração ou fraude;

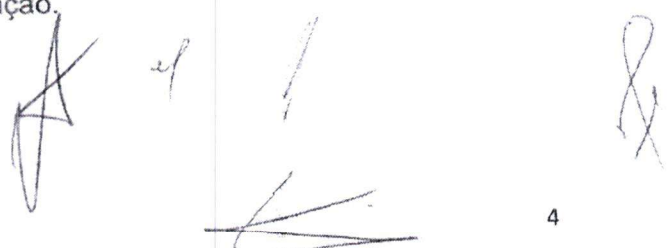
5.2.3 Que se mantenham adimplentes com as faturas geradas a partir do enquadramento na Tarifa Social, sendo que inadimplimento de faturas anteriores não será obstáculo para o referido reconhecimento como beneficiário.

5.3 Para os beneficiários da Tarifa Social, a primeira faixa de consumo é estendida de zero a dez metros cúbicos para zero a quinze metros cúbicos com desconto de 50% (cinquenta por cento).

5.4 Apenas uma ligação por beneficiário será permitida.

5.5 Aos beneficiários da Tarifa Social é garantida a isenção do valor do serviço da primeira ligação de água.

5.6 Perderá o benefício o usuário que for inadimplente após três faturas vencidas ou cuja ligação apresentar violação, adulteração ou fraude, permitido o reenquadramento a partir de sua regularização.



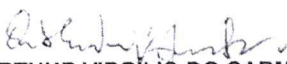
Em branco

CLÁUSULA SEXTA – DA RE-RATIFICAÇÃO DAS CLÁUSULAS

6.1 Sem prejuízo de novas alterações ficam ratificadas as cláusulas contratuais do **CONTRATO DE CONCESSÃO** e seus respectivos aditivos não atingidos pela presente alteração e retificadas aquelas direta ou indiretamente atingidas, ainda que parcialmente, ficando pactuado que eventual dúvida deverá ser interpretada em benefício do interesse público.

E, por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente instrumento em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas qualificadas abaixo assinadas.

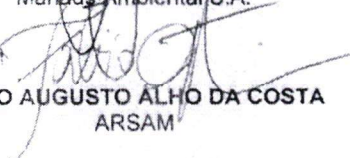
Manaus, 03 de abril de 2014


ARTHUR VIRGÍLIO DO CARMO RIBEIRO NETO
Prefeito de Manaus


OMAR JOSÉ ABDEL AZIZ
Governador do Estado do Amazonas


ALEXANDRE BIANCHINI ANTONIO
Manaus Ambiental S. A.


ARLINDO SALES PINTO
Manaus Ambiental S.A.


FÁBIO AUGUSTO ALHO DA COSTA
ARSAM

Testemunhas:

1)

Nome:

CPF: 040.983662-15

2)

Nome:

CPF: 00551962-15

Com branco



ANEXOS AO CONTRATO DE CONCESSÃO

ANEXO 1



Anexo 1 - Plano de Metas e Indicadores

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

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

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

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

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

INDICADOR		2021		2022		2023		2024		2025		2026		2027		2028		2029		2030		2031		2032		2033		2034		2035		2036		2037		2038		2039		2040		2041		2042		2043		2044		2045		2046		2047		2048		2049		2050		2051		2052		2053		2054		2055		2056		2057		2058		2059		2060		2061		2062		2063		2064		2065		2066		2067		2068		2069		2070		2071		2072		2073		2074		2075		2076		2077		2078		2079		2080		2081		2082		2083		2084		2085		2086		2087		2088		2089		2090		2091		2092		2093		2094		2095		2096		2097		2098		2099		2100		2101		2102		2103		2104		2105		2106		2107		2108		2109		2110		2111		2112		2113		2114		2115		2116		2117		2118		2119		2120		2121		2122		2123		2124		2125		2126		2127		2128		2129		2130		2131		2132		2133		2134		2135		2136		2137		2138		2139		2140		2141		2142		2143		2144		2145		2146		2147		2148		2149		2150		2151		2152		2153		2154		2155		2156		2157		2158		2159		2160		2161		2162		2163		2164		2165		2166		2167		2168		2169		2170		2171		2172		2173		2174		2175		2176		2177		2178		2179		2180		2181		2182		2183		2184		2185		2186		2187		2188		2189		2190		2191		2192		2193		2194		2195		2196		2197		2198		2199		2200		2201		2202		2203		2204		2205		2206		2207		2208		2209		2210		2211		2212		2213		2214		2215		2216		2217		2218		2219		2220		2221		2222		2223		2224		2225		2226		2227		2228		2229		2230		2231		2232		2233		2234		2235		2236		2237		2238		2239		2240		2241		2242		2243		2244		2245		2246		2247		2248		2249		2250		2251		2252		2253		2254		2255		2256		2257		2258		2259		2260		2261		2262		2263		2264		2265		2266		2267		2268		2269		2270		2271		2272		2273		2274		2275		2276		2277		2278		2279		2280		2281		2282		2283		2284		2285		2286		2287		2288		2289		2290		2291		2292		2293		2294		2295		2296		2297		2298		2299		2300		2301		2302		2303		2304		2305		2306		2307		2308		2309		2310		2311		2312		2313		2314		2315		2316		2317		2318		2319		2320		2321		2322		2323		2324		2325		2326		2327		2328		2329		2330		2331		2332		2333		2334		2335		2336		2337		2338		2339		2340		2341		2342		2343		2344		2345		2346		2347		2348		2349		2350		2351		2352		2353		2354		2355		2356		2357		2358		2359		2360		2361		2362		2363		2364		2365		2366		2367		2368		2369		2370		2371		2372		2373		2374		2375		2376		2377		2378		2379		2380		2381		2382		2383		2384		2385		2386		2387		2388		2389		2390		2391		2392		2393		2394		2395		2396		2397		2398		2399		2400		2401		2402		2403		2404		2405		2406		2407		2408		2409		2410		2411		2412		2413		2414		2415		2416		2417		2418		2419		2420		2421		2422		2423		2424		2425		2426		2427		2428		2429		2430		2431		2432		2433		2434		2435		2436		2437		2438		2439		2440		2441		2442		2443		2444		2445		2446		2447		2448		2449		2450		2451		2452		2453		2454		2455		2456		2457		2458		2459		2460		2461		2462		2463		2464		2465		2466		2467		2468		2469		2470		2471		2472		2473		2474		2475		2476		2477		2478		2479		2480		2481		2482		2483		2484		2485		2486		2487		2488		2489		2490		2491		2492		2493		2494		2495		2496		2497		2498		2499		2500		2501		2502		2503		2504		2505		2506		2507		2508		2509		2510		2511		2512		2513		2514		2515		2516		2517		2518		2519		2520		2521		2522		2523		2524		2525		2526		2527		2528		2529		2530		2531		2532		2533		2534		2535		2536		2537		2538		2539		2540		2541		2542		2543		2544		2545		2546		2547		2548		2549		2550		2551		2552		2553		2554		2555		2556		2557		2558		2559		2560		2561		2562		2563		2564		2565		2566		2567		2568		2569		2570		2571		2572		2573		2574		2575		2576		2577		2578		2579		2580		2581		2582		2583		2584		2585		2586		2587		2588		2589		2590		2591		2592		2593		2594		2595		2596		2597		2598		2599		2600		2601		2602		2603		2604		2605		2606		2607		2608		2609		2610		2611		2612		2613		2614		2615		2616		2617		2618		2619		2620		2621		2622		2623		2624		2625		2626		2627		2628		2629		2630		2631		2632		2633		2634		2635		2636		2637		2638		2639		2640		2641		2642		2643		2644		2645		2646		2647		2648		2649		2650		2651		2652		2653		2654		2655		2656		2657		2658		2659		2660		2661		2662		2663		2664		2665		2666		2667		2668		2669		2670		2671		2672		2673		2674		2675		2676		2677		2678		2679		2680		2681		2682		2683		2684		2685		2686		2687		2688		2689		2690		2691		2692		2693		2694		2695		2696		2697		2698		2699		2700		2701		2702		2703		2704		2705		2706		2707		2708		2709		2710		2711		2712		2713		2714		2715		2716		2717		2718		2719		2720		2721		2722		2723		2724		2725		2726		2727		2728		2729		2730		2731		2732		2733		2734		2735		2736		2737		2738		2739		2740		2741		2742		2743		2744		2745		2746		2747		2748		2749		2750		2751		2752		2753		2754		2755		2756		2757		2758		2759		2760		2761		2762		2763		2764		2765		2766		2767		2768		2769		2770		2771		2772		2773		2774		2775		2776		2777		2778		2779		2780		2781		2782		2783		2784		2785		2786		2787		2788		2789		2790		2791		2792		2793		2794		2795		2796		2797		2798		2799		2800		2801		2802		2803		2804		2805		2806		2807		2808		2809		2810		2811		2812		2813		2814		2815		2816		2817		2818		2819		2820		2821		2822		2823		2824		2825		2826		2827		2828		2829		2830		2831		2832		2833		2834		2835		2836		2837		2838		2839		2840		2841		2842		2843		2844		2845		2846		2847		2848		2849		2850		2851		2852		2853		2854		2855		2856		2857		2858		2859		2860		2861		2862		2863		2864		2865		2866		2867		2868		2869		2870		2871		2872		2873		2874		2875		2876		2877		2878		2879		2880		2881		2882		2883		2884		2885		2886		2887		2888		2889		2890		2891		2892		2893		2894		2895		2896		2897		2898		2899		2900		2901		2902		2903		2904		2905		2906		2907		2908		2909		2910		2911		2912		2913		2914		2915		2916		2917		2918		2919		2920		2921		2922		2923		2924		2925		2926		2927		2928		2929		2930		2931		2932		2933		2934		2935		2936		2937		2938		2939		2940		2941		2942		2943		2944		2945		2946		2947		2948		2949		2950		2951		2952		2953		2954		2955		2956		2957		2958		2959		2960		2961		2962		2963		2964		2965		2966		2967		2968		2969		2970		2971		2972		2973		2974		2975		2976		2977		2978		2979		2980		2981		2982		2983		2984		2985		2986		2987		2988		2989		2990		2991		2992		2993		2994		2995		2996		2997		2998		2999		3000		3001		3002		3003		3004		3005		3006		3007		3008		3009		3010		3011		3012		3013		3014		3015		3016		3017		3018		3019		3020		3021		3022		3023		3024		3025		3026		3027		3028		3029		3030		3031		3032		3033		3034		3035		3036		3037		3038		3039		3040		3041		3042		3043		3044		3045		3046		3047		3048		3049		3050		3051	
-----------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--	------	--



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

1. Cobertura do Serviço de Água – (CA)

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

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

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

2. Cobertura dos Serviços de Esgoto – (CE)

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

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

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

3. Índice de Satisfação do Cliente – (ISC)

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

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



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

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

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

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

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

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

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

6. Reclamações Solucionadas – (RS)

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

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

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

7. Continuidade do Serviço de Água – (CSA)

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



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

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

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

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

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

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

10. Porcentagem de Tratamento dos Esgotos Gerados e Coletados

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

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

11. Volume Total de Reservação de Água

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

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

12. Qualidade de Água Tratada

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

13. Presença de E. Coli na Água Distribuída

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

14. Índice de hidrometração – (IHd)

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

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

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

EM BRANCO