

**ANEXO VI**

**CADERNO DE ENCARGOS**

**CONCESSÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE COLETA, TRANSPORTE, TRATAMENTO E DESTINAÇÃO FINAL DE ESGOTOS SANITÁRIOS NO MUNICÍPIO DO CRATO-CE, INCLUINDO A EXECUÇÃO DAS OBRAS DE CONSTRUÇÃO DE REDES COLETORAS DE ESGOTO E RESPECTIVAS LIGAÇÕES PREDIAIS, INTERCEPTORES, LINHAS DE RECALQUE E EMISSÁRIOS, ESTAÇÕES ELEVATÓRIAS DE ESGOTO E ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO, E GESTÃO COMERCIAL DE TODO SISTEMA DE SANEAMENTO.**

## ÍNDICE GERAL

1.	CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	4
2.	OBJETIVOS .....	5
3.	METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO .....	6
4.	INVESTIMENTOS.....	7
4.1	Obras no Sistema de Tratamento de Esgotos do Município .....	8
4.2	Plano Municipal de Saneamento Básico - Parte de Esgotamento Sanitário .....	10
4.3	Plano de Investimentos – Expansão da Infraestrutura .....	10
4.4	Processo de Implantação e Entrega das Obras.....	12
4.4.1	Obras a Serem Implantadas e Operadas pela CONTRATADA .....	14
4.4.2	Obras em Implantação pela SAAEC ou MUNICÍPIO a serem Operadas pela CONTRATADA .....	15
4.5	Especificações Mínimas da Infraestrutura .....	15
4.5.1	Esgotamento Sanitário .....	16
4.5.2	Urbanização das Áreas .....	16
4.5.3	Equipamentos das Equipes de Campo .....	17
4.5.4	Unidade de Atendimento ao USUÁRIO .....	17
4.5.5	Reformas e Adequação de Unidades .....	18
4.5.6	Centro de Controle Operacional (CCO) .....	18
4.6	Sistema de Gerenciamento de Informações Georreferenciadas .....	19
5.	OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO .....	20
5.1	Soluções de Tecnologia de Informação .....	20
5.2	Sistema de Gerenciamento da Manutenção (SGM) .....	21
5.3	Serviços a Serem Prestados pela Contratada .....	22
5.3.1	Operação Assistida .....	22
5.3.2	Plano Operacional .....	23
5.3.3	Transferência Operacional .....	24
5.3.4	Descrição das Normas, Procedimentos e Manuais de Operação .....	24
5.3.5	Procedimento de Cadastro .....	25
5.3.6	Procedimentos de Manutenção dos Sistemas.....	25
5.3.7	Prazos de Manutenção – Interface com o USUÁRIO .....	26
5.3.8	Procedimentos de Segurança Operacional .....	26
5.4	Plano de Contingência da Operação .....	27

5.5	Plano de Treinamento das Equipes de Operação e Manutenção .....	27
5.6	Laboratórios de Ensaios e Controle de Qualidade.....	28
5.6.1	Controle de Qualidade do Esgoto Tratado e Corpos Receptores .....	28
5.7	Programa de Ações Socioambientais.....	28
5.8	Programas Comerciais.....	31
5.8.1	Programa de Hidrometração .....	31
5.8.2	Programa de Retirada de Fraudes e Irregularidades .....	32
5.8.3	Diretrizes dos Programas Comerciais.....	32
6.	DIRETRIZES AMBIENTAIS.....	33
6.1	Licenciamentos e Autorizações Ambientais .....	33
6.1.1	Regularização .....	33
6.1.2	Renovação .....	34
6.1.3	Ampliação da Infraestrutura .....	35
6.2	Processo de Licenciamento Ambiental .....	35
6.3	Processo de Outorga de Uso .....	35
6.4	Legislação e Normas Vigentes.....	35
6.5	Boas Práticas Ambientais .....	36
7.	OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA .....	37
7.1	Práticas de Governança e de Gestão .....	37
7.2	Fiscalização.....	39
7.3	Obrigações Quanto aos Recursos Humanos .....	39
7.4	Segurança, Saúde e Prevenção de Riscos Trabalhistas.....	41
7.5	Regularidade Fundiária .....	42
7.6	Avanços Tecnológicos e Sustentabilidade Ambiental.....	43
7.7	Compliance.....	43
8.	INDICADORES DE DESEMPENHO.....	44
9.	ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....	45

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Manutenção Corretiva - Prazos de Atendimento .....	26
--------------------------------------------------------------	----

## **1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Este Caderno de Encargos reúne especificações técnicas gerais para a atividade da empresa CONTRATADA dos serviços de esgotamento sanitário, sendo parte anexa dos documentos da LICITAÇÃO e do CONTRATO DE CONCESSÃO, e de cumprimento obrigatório durante a prestação dos serviços, não dispensando outras obrigações vinculadas direta ou indiretamente ao mesmo CONTRATO DE CONCESSÃO.

Como conceito para aplicação dos encargos, define-se ÁREA DA CONCESSÃO a área que será atendida pela CONCESSIONÁRIA por meio da prestação dos SERVIÇOS, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Anexos.

Também se define e nomeia-se como CONCESSIONÁRIA OU CONTRATADA: a pessoa jurídica especialmente constituída pela LICITANTE vencedora da CONCORRÊNCIA a quem, for atribuída a CONCESSÃO para prestação do serviço público de coleta, transporte, tratamento e destinação final de esgotos sanitários no município do Crato-CE, incluindo a execução das obras de construção de redes coletoras de esgoto e respectivas ligações prediais, interceptores, linhas de recalque e emissários, estações elevatórias de esgoto e estações de tratamento de esgoto, e gestão comercial de todo sistema de saneamento.

O SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO é de inteira responsabilidade da CONTRATADA em todo o MUNICÍPIO.

A GESTÃO COMERCIAL do Sistema de Abastecimento de Água também será de responsabilidade da CONTRATADA em conformidade com o disposto no Anexo II do CONTRATO DE CONCESSÃO.

As obrigações da CONTRATADA abrangem toda a ÁREA DA CONCESSÃO do MUNICÍPIO.

Ao final do período da CONCESSÃO, toda a infraestrutura deverá ser entregue ao CONTRATANTE em perfeitas condições de conservação e funcionamento.

## **2. OBJETIVOS**

O presente documento tem como finalidade apresentar os requisitos mínimos da prestação de serviços concedida nas etapas de investimento e operação durante o período dos 35 anos da CONCESSÃO, visando a universalização da infraestrutura do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO.

### **3. METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO**

A meta para a universalização dos serviços de esgotamento sanitário, regulados através da documentação do CONTRATO DE CONCESSÃO e deste documento, é a Universalização do Esgotamento Sanitário com 90% de cobertura de atendimento (coleta, afastamento e tratamento) da ÁREA DA CONCESSÃO do município do Crato até o ano de 2033, incluídos os Distritos de Ponta da Serra e Dom Quintino.

#### **4. INVESTIMENTOS**

A CONCESSÃO tem como objetivo a universalização do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, através de investimentos em infraestrutura, operação e manutenção do SISTEMA, incluindo a GESTÃO COMERCIAL dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A CONTRATADA será responsável pela implantação, reforma e ampliação do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, conforme disposto neste Caderno de Encargos, com exceção de eventuais obras já contratadas e em fase de execução pela, CONTRATANTE ou SAAEC na ocasião do início do CONTRATO DE CONCESSÃO.

Com o intuito de cumprir com estes objetivos, neste item do Caderno de Encargos estão descritas as obrigações de investimentos da CONTRATADA, abrangendo o cronograma de universalização do SISTEMA.

A CONTRATADA deverá seguir as diretrizes de expansão e as especificações mínimas para todo o SISTEMA da ÁREA DA CONCESSÃO previstas no CONTRATO DE CONCESSÃO e neste Caderno de Encargos, a fim de promover a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços durante toda a CONCESSÃO.

O SISTEMA deverá ser mantido, renovado e/ou ampliado visando à prestação adequada dos serviços, considerando os aspectos sociais, sanitários, ambientais e legais, assim como a viabilidade técnica, econômica e financeira de tais medidas.

A CONTRATADA deverá promover a ampliação da infraestrutura de esgoto a partir dos conceitos estabelecidos nos estudos e projetos existentes, sendo admitido que a elaboração dos projetos executivos e demais estudos específicos incorporem a visão de engenharia e negócios da CONTRATADA, desde que sejam respeitados os prazos, índices de atendimento e qualidade estabelecidos no CONTRATO DE CONCESSÃO e seus ANEXOS.

A expansão da infraestrutura deverá obrigatoriamente ser antecedida dos estudos, projetos e licenças pertinentes, que devem ser desenvolvidos em total conformidade com o CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Anexos, normas técnicas aplicáveis, com a legislação vigente e com as boas práticas de engenharia.

Os investimentos deverão ser planejados e executados em etapas racionais de desenvolvimento, sempre com o conhecimento e acompanhamento do CONTRATANTE e da SAAEC, permitindo a colaboração da mesma em todas as etapas do processo.

Observa-se, porém, que a CONTRATADA é a única responsável pelas decisões inerentes ao desenvolvimento do CONTRATO DE CONCESSÃO, cabendo à SAAEC atuar de forma consultiva e em etapas especificadas em CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA.

#### **4.1 OBRAS NO SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO**

A CONTRATADA deverá executar obras necessárias para a implantação, ampliação, reforma ou melhoria da infraestrutura de coleta e tratamento de esgoto visando a garantir a universalização dos serviços.

Parte das obras será implantada até a UNIVERSALIZAÇÃO do SISTEMA e parte das obras será ampliada após a UNIVERSALIZAÇÃO em função do crescimento populacional e da manutenção do SISTEMA até o fim da CONCESSÃO.

Como referência destacam-se, a seguir, as obras previstas nesta categoria com base no projeto referencial elaborado para a modelagem econômico-financeira.

- a) Canteiro de obras
  - Prazo para Encerramento: ano 34 da CONCESSÃO.
- b) Ligações domiciliares
  - Número de ligações novas: 26.615.
  - Prazo para Conclusão: Universalização no ano 2033 (conforme novo marco regulatório do saneamento básico, introduzido por meio da Lei nº 14.026/2020) e ampliação, conforme crescimento vegetativo.
- c) Ligações Intradomiciliares
  - Número de ligações novas: 5.000.
  - Prazo para Conclusão: Universalização no ano 2033 da CONCESSÃO.
- d) Redes coletoras e interceptores
  - d.1) Redes Coletoras e Interceptores Novos
    - Extensão: 252.411 metros.
    - Prazo para Conclusão: Universalização no ano 2033 e ampliação, conforme crescimento vegetativo.
  - d.2) Redes Coletoras (Substituição)
    - Extensão: 36.095 metros.
    - Prazo para Conclusão: ano 35 da CONCESSÃO (no mínimo 1% das ligações e redes existentes anualmente), totalizando, no mínimo, 35% das ligações e redes existentes no ano 35 da CONCESSÃO.

- e) Estações Elevatórias de Esgoto / linhas de recalque
- Número de Elevatórias / Linha de Recalque: 22.
  - Prazo para Conclusão: ano 2033 da CONCESSÃO.
- f) Estações de Tratamento de Esgoto
- Número de Estações de Tratamento de Esgotos: 4.
  - Prazo para Conclusão: ano 2033 da CONCESSÃO.
- g) Emissários de esgoto
- Extensão: 1.320 metros.
  - Prazo para Conclusão: ano 3 da CONCESSÃO.
- h) Aquisição de áreas
- Número de áreas: 26.
  - Prazo para Conclusão: ano 2033 da CONCESSÃO.
- i) Projetos
- Prazo para Conclusão: ano 34 da CONCESSÃO.
- j) Instalação e substituição de hidrômetros
- Instalação de hidrômetros nas ECONOMIAS servidas por abastecimento de água e que não possuam ligações hidrometradas até a data da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DO SISTEMA. Os custos decorrentes da instalação dos hidrômetros correrão por conta da CONCESSIONÁRIA.  
  
Prazo para Conclusão: ano 3 da CONCESSÃO.
  - substituição de todos os hidrômetros existentes nas ECONOMIAS servidas por abastecimento de água até a data da assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DO SISTEMA, que não estiverem dentro do prazo de validade. Os custos decorrentes da substituição dos hidrômetros correrão por conta da CONCESSIONÁRIA.  
  
Prazo para Conclusão: ano 3 da CONCESSÃO.
  - Instalação de novos hidrômetros, conforme crescimento vegetativo. Os custos decorrentes da instalação de novos hidrômetros correrão às expensas do USUÁRIO.  
  
Prazo para Conclusão: ao longo dos 35 anos de vigência da CONCESSÃO.
  - Renovação periódica de todos os hidrômetros instalados, de modo que permaneçam funcionais e dentro dos seus prazos de validade ao longo de

toda a CONCESSÃO. Os custos decorrentes da renovação periódica dos hidrômetros correrão por conta da CONCESSIONÁRIA.

## **4.2 PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO - PARTE DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Deverá ser utilizado como referência o Plano Municipal de Saneamento Básico – Parte de Esgotamento Sanitário, contendo a visão geral de suas atividades ao longo dos 35 anos de vigência da CONCESSÃO. O Plano proposto segue as práticas de engenharia recomendadas pela Lei Federal nº 10.257 de 10 de julho de 2001, que estabelece as diretrizes gerais da política urbana ou norma que vier a substituí-la.

Este Plano foi desenvolvido para a totalidade da ÁREA DA CONCESSÃO, contendo as especificidades do MUNICÍPIO, e deverá ser revisado no máximo a cada 10 (dez) anos.

O Plano Municipal de Saneamento Básico – Parte de Esgotamento Sanitário compreende as atualizações de estudos demográficos, distribuição espacial da população, definição das contribuições per capita (baixa/alta temporada para municípios turísticos), demandas atual e futura, calibração do modelo hidráulico do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO com os dados atuais, disponibilidade de mananciais para lançamento dos esgotos tratados e aspectos ambientais, estudos de alternativas de projetos das expansões de acordo com os marcos contratuais (horizonte final de 2056).

Apresenta soluções de esgotamento e tratamento, acompanhadas dos respectivos cronogramas necessários à sua implantação (construção, operação e manutenção), atualmente, para atendimento das metas de universalização já descritas neste documento, abrangendo rede coletora, estações elevatórias, estações de tratamento de esgoto, coletores tronco e emissários.

O Plano proposto apresenta, principalmente, um quadro claro e bem definido e um diagnóstico do estado atual do SISTEMA, suas deficiências, suas demandas futuras/projetadas e proporção soluções alternativas para o aperfeiçoamento desse SISTEMA, a fim de atender às exigências do crescimento populacional, bem como com o respectivo aumento de demandas e também atender ao padrão legal de esgotos tratados.

## **4.3 PLANO DE INVESTIMENTOS – EXPANSÃO DA INFRAESTRUTURA**

A CONTRATADA deverá elaborar, com frequência bianual, o Plano de Investimentos do SISTEMA da ÁREA DA CONCESSÃO (Plano de Investimentos) e submetê-lo ao conhecimento do CONTRATANTE, da SAAEC e aprovação da AGÊNCIA REGULADORA, conforme cláusula 15.3 do CONTRATO DE CONCESSÃO, para permitir o

alinhamento com as políticas públicas de saneamento. Este Plano tem a finalidade de apresentar o planejamento dos investimentos durante o período de execução da expansão, detalhando os próximos 24 meses de obras, que deverá ser a referência para a gestão dos investimentos de ampliação do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO.

Os investimentos previstos deverão abranger no mínimo as ações de melhoria e expansão da infraestrutura previstos na documentação técnica, notadamente quanto aos prazos e à qualidade dos produtos (Cronograma de Execução).

Para elaboração do Plano de Investimentos deverão ser consideradas e relatadas as seguintes etapas:

- a) Plano de trabalho;
- b) Plano de gerenciamento dos investimentos;
- c) Cronogramas Físico-Financeiros;
- d) Elaboração de Projetos;
- e) Execução de Obras.

É obrigação do CONTRATANTE, podendo contar com o auxílio da SAAEC, acompanhar as entregas dos Investimentos da CONTRATADA, verificando o integral cumprimento do Plano de Investimentos.

Todos os investimentos em qualquer etapa do processo, seja de projetos ou de implantação, deverão atender plenamente à legislação vigente, nas esferas municipais, estaduais ou federais, incluindo as normas da NBR.

O Plano de Investimentos deverá considerar em seu desenvolvimento, um diagnóstico da documentação existente, incluindo projetos, licenças ambientais, licenças e autorizações em geral e titularidade das áreas a serem utilizadas nas etapas de implantação das obras.

Nesta etapa deverão ser indicadas as atividades a serem desenvolvidas, devendo ser estritamente observados nos prazos do Cronograma de Execução e os prazos para aprovação pelos órgãos envolvidos.

Ressalta-se que para efeitos de dimensionamento dos recursos e planejamento dos investimentos previstos nesse Plano de Investimentos, deverá ser levada em consideração a ampliação da cobertura de esgotamento sanitário minimamente conforme Cronograma de Execução, bem como deverá incluir o crescimento vegetativo durante o período da CONCESSÃO. O Plano de Investimentos deverá guiar-se pelas orientações apresentadas neste Caderno de Encargos (Especificações Mínimas

da Infraestrutura), pelo Plano Municipal de Saneamento Básico e demais planos que possam interferir na concepção do SISTEMA.

#### **4.4 PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO E ENTREGA DAS OBRAS**

Em todas as obras sob sua responsabilidade, a CONTRATADA deverá seguir o Plano de Investimentos e o Cronograma de Execução e seus procedimentos.

São obrigações da CONTRATADA para todas as obras sob sua responsabilidade:

- a) Elaborar todo o planejamento, projetos e licenciamentos pertinentes, submetendo a documentação ao conhecimento do CONTRATANTE e da SAAEC que, somente quando se tratar de obras implementadas na infraestrutura desta, poderão solicitar as alterações ou complementações cabíveis para garantir a qualidade e finalidade da obra;
- b) Estar plenamente informada de tudo o que se relaciona com a natureza e localização da obra, suas condições gerais e locais, e tudo o mais que possa influir sobre ela, sendo responsável por todas as providências necessárias para: sua execução, conservação e custos; transporte, aquisição, manuseio e armazenamento de materiais; disponibilidade de mão-de-obra, água e energia elétrica; vias de comunicação; instabilidade e variações meteorológicas; vazões dos cursos d'água e suas flutuações de nível; conformação e condição do terreno; tipos dos equipamentos necessários; facilidades requeridas antes ou durante a execução da obra; e outros assuntos, a respeito dos quais seja possível obter informações e que possam de qualquer forma interferir na execução, conservação e na qualidade da obra;
- c) Todas as providências relativas aos equipamentos de trabalho utilizados nos canteiros, aos materiais e respectivos fornecimentos, às instalações, ao pessoal empregado na obra, às ligações provisórias, quando necessárias, de água, esgoto e energia e, em geral, a todos os meios e elementos usados para execução das obras, de modo que sejam perfeitamente adequados e suficientes;
- d) A locação das obras, com marcos devidamente coordenados e nivelados;
- e) Manter os canteiros e os acampamentos em perfeitas condições de asseio, livres de obstáculos, detritos, etc. e, após a conclusão dos trabalhos, remover todas as instalações, sucatas e detritos, de modo a restabelecer o bom aspecto local. Quando necessário, a fim de evitar o levantamento de poeira, deverá ser molhado o local de trabalho;
- f) Construir e conservar as estradas necessárias ao acesso e à exploração de empréstimos e de quaisquer outras estradas de serviço que se façam necessárias, assim como a conservação das estradas e pontes já existentes utilizadas para tal;
- g) Efetuar o pagamento de licenças, taxas, impostos, emolumentos, multas e demais contribuições fiscais que incidam ou venham a incidir sobre a obra e

o pessoal dela incumbido, estando incluídos os seguros e encargos sociais, que em conjunto são de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

- h) Se responsabilizar por qualquer dano causado a propriedades públicas ou privadas, decorrentes da execução dos serviços. Não deverá ser interrompido o funcionamento de quaisquer serviços de utilidade pública. Para isso, a CONTRATADA deverá manter, com o auxílio de todos os esforços e meios possíveis, a plena integridade das instalações relacionadas a tais serviços;
- i) Pesquisar as interferências que possam ocorrer, antes das aberturas das valas, e reparar os danos causados às instalações enterradas existentes, calçamento e pavimento;
- j) Reparar os danos causados às propriedades e utilidades públicas ou privadas devidos à imperfeição ou descuido, no menor prazo possível e sem ônus para o CONTRATANTE e SAAEC;
- k) Recolocar nas condições originais qualquer sinalização ou placa atingida pelos trabalhos, no menor prazo possível;
- l) Manter, em caráter permanente, à frente dos serviços, um engenheiro civil (engenheiro residente) de capacidade reconhecida, devidamente registrado no CREA, com a emissão da respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART);
- m) Instalar placa de obra com as informações principais sobre o objeto: tipo da obra, recursos aplicados, origem dos recursos, empresa responsável pela execução, engenheiro responsável, números do CREA e ART, e outras relevantes;
- n) Cumprir rigorosamente a legislação sobre segurança e higiene do trabalho e social em vigor no Brasil;
- o) Adotar as medidas necessárias à prevenção de acidentes e segurança no trabalho;
- p) Fazer seguro da obra contra incêndio e acidentes, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- q) Obedecer a legislação em vigor para o armazenamento, transporte e uso de explosivos (antes de qualquer escavação a fogo, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE o plano e a técnica de trabalho a serem utilizados);
- r) Executar qualquer obra que implique em suspensão do trânsito ou redução da área de circulação apenas após prévia consulta ao órgão competente, anexando plantas com proposições das alterações pretendidas, com indicação de todas as informações necessárias, incluindo prazo e sinalização;

- s) Executar os serviços de forma a estarem plenamente protegidos contra riscos de acidentes com o próprio pessoal e com terceiros. Com este fim, serão utilizadas placas de sinalização obedecendo às exigências do Código Nacional de Trânsito e as normas locais porventura existentes. Também deverá isolar o local de trabalho por meio de cerca resistente, de modo a sinalizar e evitar a queda de pessoas ou veículos nas valas ou cavas abertas;
- t) Fornecer sinalizadores, quando solicitados pelo CONTRATANTE ou SAAEC, a fim de permitir a passagem do tráfego sob controle;
- u) Remover imediatamente os derramamentos resultantes das operações de transporte ao longo ou através de qualquer via pública;
- v) Entrar em contato com órgãos Federais, Estaduais e Municipais, visando liberar a execução das obras nos logradouros públicos, sendo estas liberações de total responsabilidade da CONTRATADA.

Ao finalizar as obras indicadas no Plano de Investimentos, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE e à SAAEC, em via digital, um conjunto completo dos projetos (AS BUILT) e documentação da obra, incluindo os licenciamentos, Manual de Operação e Manual de Manutenção das instalações.

#### **4.4.1 Obras a Serem Implantadas e Operadas pela CONTRATADA**

O CONTRATANTE ou a SAAEC, a seu critério, poderão a qualquer momento acompanhar e solicitar informações sobre o desenvolvimento destas obras.

Sempre que for realizada a prestação de contas referente ao Plano de Investimentos, a CONTRATADA deverá entregar um relatório para o CONTRATANTE e para a SAAEC, contendo, no mínimo, as seguintes informações sobre as obras finalizadas, contendo endereço completo, tecnologia, capacidade, e:

- a) ECONOMIAS de esgoto totais;
- b) ECONOMIAS de esgoto factíveis de ligação;
- c) ECONOMIAS de esgoto com ligação intradomiciliar conectadas à rede coletora;
- d) Estações de Tratamento de Esgoto (“ETE”);
- e) Estações Elevatórias de Esgoto;
- f) Rede coletora implantada para expansão;
- g) Rede coletora existente reposta / renovada;
- h) Linha de recalque / emissário implantado;
- i) Cadastro georreferenciado em meio magnético;

- j) Licença de Operação com escopo atualizado para inclusão das obras entregues.

#### **4.4.2 Obras em Implantação pela SAAEC ou MUNICÍPIO a serem Operadas pela CONTRATADA**

As obras desta natureza em andamento no início do CONTRATO DE CONCESSÃO, que estejam inseridas no escopo de atuação da CONTRATADA, poderão a seu critério, ser fiscalizadas quanto ao atendimento dos projetos e de sua qualidade, devendo a CONTRATANTE DA OBRA facilitar o acesso total e irrestrito às instalações da obra.

Após a conclusão, a CONTRATANTE DA OBRA deverá entregar à CONTRATADA a documentação completa da obra, incluindo projetos e licenciamentos.

A transferência de responsabilidade para a CONTRATADA se dará quando as instalações apresentarem plenas condições operacionais, sendo emitido pela CONTRATADA, o TERMO DE RECEBIMENTO.

Eventuais não conformidades deverão ser apontadas no TERMO DE RECEBIMENTO pela CONTRATADA, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATANTE DA OBRA a solução das pendências.

#### **4.5 ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DA INFRAESTRUTURA**

A CONTRATADA deverá cumprir com todas as normas que regulamentam os serviços e equipamentos de esgotamento sanitário. Como regra geral, a CONTRATADA deverá utilizar as determinações e especificações contidas neste Caderno de Encargos.

A padronização das unidades e processos é prioritária, devendo ser buscada em todas as frentes dos serviços, tais como:

- a) Componentes elétricos;
- b) Bombas;
- c) Equipamentos de ETE;
- d) Elevatórias de esgoto;
- e) Processos de tratamento em ETEs;
- f) Hidrômetros.

#### **4.5.1 Esgotamento Sanitário**

Para as estruturas que compõem o SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, além do cumprimento das normas técnicas e boas práticas de engenharia, destaca-se o atendimento dos seguintes requisitos:

- a) A CONTRATADA deve investir em um programa para promover a separação dos sistemas de coleta de águas pluviais e esgotos sanitários, com metas de curto, médio e longo prazo, visando a minimizar o problema;
- b) Em zonas urbanas onde a execução das obras de rede gera um alto impacto à comunidade, poderão ser adotados tubos de PEAD (polietileno de alta densidade) implantados através de Métodos Não Destrutivos;
- c) Dentro da política de incentivos à conexão, a CONTRATADA deverá executar a ligação intradomiciliar dos imóveis de categoria exclusivamente residencial subsidiada (tarifa social);
- d) Para os imóveis das demais categorias, o USUÁRIO deve executar a ligação intradomiciliar com profissional de sua livre escolha;
- e) Dependendo do local a ser instalado e do porte das elevatórias, estas poderão ser do tipo compacta, pré-fabricada;
- f) O esgoto sanitário coletado deverá obrigatoriamente ser tratado, com nível de eficiência adequado ao cumprimento da legislação vigente;
- g) As Estações de Tratamento de Esgoto deverão ser implantadas ou mesmo reformadas visando a, além de atender aos requisitos legais de qualidade dos efluentes tratados, minimizar os incômodos da vizinhança com odores. Em caso de aplicação de processos anaeróbios, deverá haver um afastamento mínimo de 500 m de núcleos urbanos, ou um completo sistema de vedação de reatores, exaustão e tratamento dos gases da biodigestão;
- h) Todas as ETEs deverão estar equipadas com sistemas de medição de vazão.

#### **4.5.2 Urbanização das Áreas**

As áreas dos novos equipamentos da infraestrutura do SISTEMA deverão ter identidade visual de fachada, constando o nome da CONTRATADA, o tipo da instalação e sua capacidade.

Em relação à identidade visual das fachadas dos BENS VINCULADOS À CONCESSÃO (como, Estação de Tratamento de Esgoto) poderá a CONTRATADA inserir nome da empresa e/ou sua logomarca devendo, entretanto, preservar a logomarca da SAAEC, fortalecendo assim a ideia de Parceria.

Além disso, devem ser observados:

- a) Cercas e Portões: as áreas da infraestrutura do SISTEMA deverão ser totalmente protegidas através de cerca em toda a sua extensão, de maneira que o ingresso às áreas seja efetuado apenas pelos portões de acesso;
- b) Pavimentação: os sistemas viários para ingresso às áreas deverão ser por vias públicas existentes e, internamente, devem ser previstos acessos que permitam a implantação das obras e posteriormente os serviços de operações e de manutenção;
- c) Estruturas Vegetais: o solo das áreas escolhidas para a implantação das estruturas deverá possuir como cobertura uma vegetação rasteira. Nos locais onde houver movimentação de terra, deverá ser previsto o replante de gramíneas do próprio local, que, além de ter a função de proteção ao solo, proporciona efeitos visuais e conforto ambiental.

#### **4.5.3 Equipamentos das Equipes de Campo**

As equipes de campo deverão possuir todos os equipamentos necessários para prestar os serviços de maneira eficiente, correta e segura, incluindo dispositivos móveis que atendam às necessidades de integração com os sistemas da SAAEC.

A CONTRATADA deverá assegurar que a quantidade de veículos e estrutura determinada seja capaz de garantir as metas de desempenho do CONTRATO DE CONCESSÃO, cumprindo com todos os serviços que fazem parte das obrigações da CONTRATADA, objeto deste CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Anexos. Todos os veículos deverão possuir, no mínimo, seguro contra danos a terceiros.

A CONTRATADA deverá ainda disponibilizar todas as ferramentas e equipamentos necessários para que as equipes de campo realizem os trabalhos necessários de operação e manutenção do SISTEMA.

#### **4.5.4 Unidade de Atendimento ao USUÁRIO**

Deverá ser instalada pela CONTRATADA uma unidade física (predial) de atendimento ao USUÁRIO, com capacidade de solucionar as demandas rotineiras de pedidos de ligação, contas e demais assuntos correlatos. A área de espera deve garantir o conforto do USUÁRIO, sendo equipada com assentos e ar condicionado.

#### **4.5.5 Reformas e Adequação de Unidades**

As unidades existentes no SISTEMAS que serão assumidas pela CONTRATADA deverão passar por ações de adequação ou reforma a fim de permitir a plena operação dos equipamentos.

As melhorias aplicadas devem abranger as normas de segurança do trabalho, salubridade e segurança ambiental do entorno das instalações, minimizando eventuais impactos negativos junto à vizinhança imediata.

#### **4.5.6 Centro de Controle Operacional (CCO)**

A CONTRATADA deverá implantar até o ano dois da CONCESSÃO um Centro de Controle Operacional (CCO) para o planejamento da operação e manutenção do SISTEMA que deverá contar com sistemas de monitoramento que permitam o acompanhamento das operações nas unidades como Estações de Tratamento de Esgotos (ETE), elevatórias e medidores de vazão em geral.

O Centro de Controle Operacional (CCO) a ser implantado deverá exercer o monitoramento da operação e manutenção de todas as unidades operacionais interligadas ao sistema de atendimento ao USUÁRIO da SAAEC, durante o período de 24 horas por dia, todos os dias da semana, através de um sistema de telecomunicação, de acordo com as etapas definidas pelo cronograma a ser apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

Deve abrigar as instalações das centrais de telecomunicação e comando. O CCO a ser implantado deverá operar remotamente as unidades e equipamentos, ou acionar a estrutura de manutenção para intervenção na operação em tempo real e deverá incorporar as unidades operacionais existentes, devidamente adaptadas para a função de controle por comando e a incorporação ao sistema das novas unidades no momento do início da operação.

O CCO deverá contar também com a transmissão de dados gerados por sensores instalados nas unidades operacionais para o Sistema de Gestão da Manutenção (SGM), que deverão gerar alarmes e informes sempre que ocorrer uma inconformidade, bem como relatórios periódicos de gestão.

A CONTRATADA deverá fornecer espelhamento do seu CCO nos centros de controle operacionais locais da SAAEC, sendo que o espelho deverá permitir apenas visualização e monitoramento de todos os parâmetros (ex. pressão, vazão, extravasamentos, etc.), não possibilitando interferência direta na operação.

Todos os custos referentes à instalação do CCO são a cargo da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá garantir que a solução de segurança e vigilância elaborada para o CCO contemple um sistema de controle de acesso a ser implantado em todos os ambientes do CCO.

A CONTRATADA deve garantir que todos os sistemas da rede:

- a) Suportem sigilo ponto-a-ponto no caso de transmissão de mensagens entre usuários internos ou externos através dos algoritmos de chave pública constantes no cadastro da ICP Brasil ou órgão que venha a substituí-la, quando aplicável;
- b) As informações confidenciais deverão ser armazenadas de forma criptografada independente da mídia.

A CONTRATADA está obrigada a manter cópias de segurança de todos os dados em um ambiente seguro e protegido, de modo a garantir a continuidade dos negócios na eventualidade de sinistros de qualquer natureza.

A CONTRATADA está obrigada a registrar todas as informações pertinentes aos INDICADORES DE DESEMPENHO, inclusive reclamações encaminhadas pelos USUÁRIOS através do CALL CENTER ou atendimento presencial, mantendo-as disponíveis para acesso da AGÊNCIA REGULADORA e da SAAEC.

A CONTRATADA deverá garantir a aquisição de equipamentos que possam coibir e eliminar os riscos de possíveis acessos indesejáveis à rede existente.

A CONTRATADA deverá garantir o controle de acesso a todos os sistemas e realizar revisão de perfis periodicamente, a fim de manter a lista de USUÁRIOS sempre atualizada para cada um dos softwares utilizados.

#### **4.6 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE INFORMAÇÕES GEORREFERENCIADAS**

A CONTRATADA deverá contar com um Sistema de Informações Geográficas (SIG).

Este sistema deverá ser adotado para cadastrar todas as estruturas componentes do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO (rede coletora, coletor tronco, interceptor, EEB, EET, ETE e o emissário final). O SIG deverá apoiar as equipes de operação e manutenção na identificação de todas as unidades dos sistemas.

## **5. OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO**

A CONTRATADA deverá operar e manter o SISTEMA da ÁREA DA CONCESSÃO conforme estabelecido no EDITAL, CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Anexos.

Todos os gastos com a operação e manutenção do SISTEMA na ÁREA DA CONCESSÃO são de responsabilidade da CONTRATADA.

Nesta seção, estão determinadas as obrigações mínimas da CONTRATADA com relação aos serviços por ela prestados.

### **5.1 SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO**

A CONTRATADA deverá planejar suas operações com amplo uso de automação e tecnologia de informação, sendo que o investimento em todos os *softwares* necessários para a gestão, operação e manutenção do SISTEMA é de responsabilidade da CONTRATADA.

O CCO deverá contar com a recepção de dados fornecidos por sensores / instrumentos instalados nas unidades operacionais, que deverão gerar informes sobre a rotina operacional, bem como gerar alarmes sempre que ocorrer uma não conformidade.

A CONCESSIONARIA deverá instalar sensores nas unidades operacionais sob sua responsabilidade, minimamente:

- a) Subestações e Unidades em Geral - deverão ser controladas as variáveis elétricas (tensão, corrente, potência), rotação, status de operação, temperatura de mancais, vibração, sensores de nível e extravasamentos, bem como sensor de presença e comando à distância através de um sistema supervisão;
- b) Hidrômetros - é desejável que a micromedição seja por telemetria e integrada aos controles do CCO;
- c) Rede Coletora e Interceptor - deverão ser instalados sensores de vazão em pontos característicos para monitorar fluxos, de maneira especial em períodos de descargas excepcionais (chuva etc.), para permitir operações de controle em situações de anormalidade operacional, e sensores de nível em PV estratégicos para antecipar possíveis extravasamentos;
- d) Estações Elevatórias de Esgoto – sensores de nível, vazão e pressão nas linhas de recalque;
- e) Estação de Tratamento de Esgoto- deverá ser instalado um conjunto de sensores de monitoramento de variáveis elétricas (tensão, corrente, potência etc.), hidráulicas (vazão, pressão etc.), mecânicas (rotação, vibração

temperatura), parâmetros de tratamento (OD, DBO, SS etc.) definidos para cada tipo de equipamento, bem como o controle do ambiente (sensor de presença, câmara de vídeo) nos principais pontos de operação que sejam partes integrantes do processo de tratamento e com comando remoto do CCO para gestão da operação através de sistema supervisorio.

## **5.2 SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA MANUTENÇÃO (SGM)**

A CONTRATADA deverá implantar e manter um SGM para apoiar e gerenciar a operação e manutenção do SISTEMA, disponibilizando à SAAEC o acesso ao SGM para acompanhamento.

A implantação de SGM deverá ser através de programa informatizado que mantenha online o cadastro das unidades, da ordem de serviços solicitados, os encaminhamentos para execução, a definição das prioridades, os tempos de atendimento previstos e realizados, bem como relatórios gerenciais abordando os níveis de qualidade de prestação dos serviços e da conformidade com os padrões de atendimento.

O SGM deverá ter interface com o CCO, com o Sistema de Atendimento ao USUÁRIO, com os demais sistemas da CONTRATADA que possam gerar ordem de serviço como o Sistema Comercial e o Sistema de Manutenção e deverá possibilitar minimamente os seguintes procedimentos para a gestão da execução dos serviços de manutenção:

- a) Origem das Solicitações - a origem deverá ser através das reclamações dos USUÁRIOS, via Sistema de Atendimento, ou da inclusão interna através dos demais sistemas da CONTRATADA. Também poderá ser gerada a demanda para o SGM através do CCO da CONTRATADA;
- b) Programação da Execução - a solicitação dos serviços cadastrados com a caracterização da prioridade definida pelo Sistema de Atendimento ao USUÁRIO, enviada ao CCO, gerando a emissão de documentos devidamente padronizados no sistema, contendo os seguintes tipos: Ordem de Serviço (OS) - documento emitido pelo sistema com os dados dos serviços a serem executados e a priorização;
- c) Relatórios Gerenciais – o sistema SGM, com as informações de inclusão dos serviços, da programação e dos dados de execução deverá gerar relatórios que contenham no mínimo os seguintes aspectos:
  - Relatório Mensal de Qualidade do Atendimento dos Serviços – detalhando os tempos médios de atendimento de cada tipo de serviço e comparando-os com o padrão estabelecido;
  - Relatório de Desempenho das Equipes de Manutenção – detalhando o desempenho das equipes de manutenção, de maneira especial a

produtividade e eficiência de roteiro indicando potencial de melhorias de desempenho.

- d) Demais relatórios com as informações necessárias para a compilação dos INDICADORES DE DESEMPENHO.

### **5.3 SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELA CONTRATADA**

É de responsabilidade da CONTRATADA a prestação de todos os serviços referentes à expansão, operação e manutenção do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO.

É necessária a mobilização de uma equipe multidisciplinar e autossuficiente no que tange a resolução de problemas e a execução de todas as rotinas necessárias para operação do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO. Todo o SISTEMA deverá estar de acordo com todas as diretrizes, licenças e legislação ambiental vigentes.

Além disso, a operação e manutenção do SISTEMA deverão atender às necessidades de autodesenvolvimento, planejamento e otimização de recursos, bem como para atendimento às normas trabalhistas e aos requisitos de qualidade.

Para o dimensionamento dos recursos e projetos para as atividades previstas para operação e manutenção, deverá ser levada em consideração a ampliação do atendimento na ÁREA DA CONCESSÃO, conforme estabelecido no Cronograma de Execução, e o crescimento vegetativo da população, de forma a garantir que os índices de universalização sejam atendidos nos prazos previstos.

O escopo de operação e manutenção deverá englobar todos os serviços a serem executados em todas as estruturas que constituem o SISTEMA da ÁREA DA CONCESSÃO, respeitando a divisão de responsabilidades, bem como, nas futuras instalações que serão implantadas no MUNICÍPIO para alcance das metas propostas.

Também faz parte do escopo da CONTRATADA a execução dos Programas Comerciais e dos Programas de Ações Socioambientais, conforme definidos em capítulos próprios.

#### **5.3.1 Operação Assistida**

O início da prestação dos serviços pela CONTRATADA se dará em um período denominado OPERAÇÃO ASSISTIDA, que terá duração máxima de seis meses, podendo ser antecipado a critério da CONTRATADA.

Durante a fase de OPERAÇÃO ASSISTIDA, a SAAEC seguirá com o comando do SISTEMA, entretanto a CONTRATADA deverá exercer atividades que permitam o treinamento e capacitação da equipe que será responsável pelas atividades de operação e manutenção preventiva e corretiva, obtendo assim todo o conhecimento e experiência necessária para a operação das unidades e equipamentos. Neste período a SAAEC será responsável por todos os custos operacionais, salvo aqueles envolvendo pessoal da CONTRATADA, uma vez que neste período toda a arrecadação de tarifa de esgoto será destinada à SAAEC.

Após o período de OPERAÇÃO ASSISTIDA, a CONTRATADA assumirá a prestação dos serviços no SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, respeitando os prazos a seguir definidos, ressalvadas as obras previstas como investimentos do CONTRATANTE ou SAAEC, que permanecerão sob a responsabilidade do CONTRATANTE e cuja operação será repassada à CONTRATADA nos termos previstos em Contrato.

### **5.3.2 Plano Operacional**

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano Operacional com a finalidade de orientar práticas de gerenciamento da operação e manutenção que deverá ser a referência para a gestão da CONCESSÃO.

O Plano Operacional deverá apresentar todas as diretrizes requeridas para a operação e manutenção e adicionadas por práticas propostas pela CONTRATADA, com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos Sistemas e garantir um eficiente sistema de comunicação com a SAAEC e o USUÁRIO. Essas diretrizes deverão ser adotadas pela CONTRATADA para a adequação de todos os serviços existentes e a serem implantados no SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, mediante análise e recuperação das estruturas existentes, bem como adoção de padronização de procedimentos para a operação dos mesmos, incluindo as etapas de treinamento, uniformização e identificação.

Ressalta-se que para efeitos de dimensionamento dos recursos e planejamento das atividades previstas neste Plano Operacional, a ampliação do atendimento dos Sistemas, bem como o crescimento vegetativo durante o período de CONCESSÃO deverão ser levados em consideração.

O objetivo do Plano Operacional definido para os Sistemas é garantir o pleno funcionamento das estruturas e unidades, reduzindo os seus custos operacionais através de boas práticas da adequada operação dos Sistemas e do plano de manutenção corretiva, preventiva e a preditiva.

O Plano Operacional para o SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO deverá ser apresentado ao CONTRATANTE e aprovado pela AGÊNCIA

REGULADORA, conforme cláusula 15.3 do CONTRATO DE CONCESSÃO, no prazo de até três meses após a data de assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO. Esse Plano Operacional deverá conter a descrição das atividades de operação e manutenção, prazos para a assunção dos serviços de operação e manutenção, plano de treinamento das equipes, plano de contingência operacional, programas socioambientais, entre outros descritos neste Caderno de Encargos.

Juntamente com a entrega do Plano Operacional, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação que comprove o protocolo, no órgão ambiental responsável, da solicitação de mudança do nome do empreendedor nas licenças ambientais correlatas.

### **5.3.3 Transferência Operacional**

Deverão estar previstos no Plano Operacional os marcos e prazos máximos para a transferência operacional da integral prestação dos serviços objeto deste CONTRATO DE CONCESSÃO. Os prazos de transferência deverão respeitar as seguintes indicações, a serem desenvolvidas dentro do período de seis meses de OPERAÇÃO ASSISTIDA:

- a) Até dez dias para a criação do conselho e dos comitês de governança;
- b) Até dois meses para início dos trabalhos de acompanhamento dos investimentos do CONTRATANTE ou SAAEC;
- c) Até seis meses para início da prestação dos serviços referente aos Programas Comerciais, nos termos estabelecidos;
- d) Até seis meses para a integral assunção dos demais serviços previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO e em seus Anexos;
- e) Neste mesmo prazo deverá ser iniciada a mensuração dos indicadores de desempenho, sem penalização.

### **5.3.4 Descrição das Normas, Procedimentos e Manuais de Operação**

A CONTRATADA deverá garantir pleno funcionamento de todos os equipamentos e instalações dos Sistemas, buscando o completo cumprimento do objeto deste CONTRATO DE CONCESSÃO.

O Plano Operacional deverá conter normas de procedimento e manuais de operação definidos pela CONTRATADA e aprovados pelo CONTRATANTE.

Para isso, o Plano Operacional da CONTRATADA deverá conter a descrição de todos os serviços de operação com padrões definidos abrangendo aspectos de qualidade da prestação dos serviços, normatizados de tempo máximo de atendimento,

especificação de metodologia da execução dos serviços e materiais, bem como de normas de operação de sistemas. Os padrões de operação para todos os serviços deverão ser estabelecidos com o propósito de garantir a qualidade exigida pela documentação do CONTRATO DE CONCESSÃO e da legislação vigente.

### **5.3.5 Procedimento de Cadastro**

O Plano Operacional deverá descrever os procedimentos de cadastro das unidades, que deverão ser adotados pela CONTRATADA, com minimamente os seguintes aspectos:

- a) Cadastro georreferenciado de todas as unidades operacionais dos Sistemas;
- b) Especificação técnica dos equipamentos e instalações que compõem os Sistemas.

### **5.3.6 Procedimentos de Manutenção dos Sistemas**

A descrição sucinta das modalidades de manutenção mínima a ser considerada é:

- a) A manutenção corretiva pode ser conceituada como a atividade executada após a ocorrência de uma pane, destinada a recolocar um item em condições de executar uma função requerida. Esta atividade tem como objetivo a execução de serviços de reparos e desobstrução das instalações ocasionadas por motivo não previsível e que requer atuação emergencial pelo fato de gerar paralisação da prestação dos serviços ou que afete a qualidade da operação;
- b) A manutenção preventiva tem como princípio atuar antes que a falha ocorra e segundo a NBR 5462 é “manutenção efetuada em intervalos predeterminados, ou de acordo com critérios prescritivos, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento de um item”;
- c) A manutenção preditiva é definida como um conjunto de serviços e obras destinados a garantir a vida útil das unidades e sua intervenção. Requer diagnóstico e prognósticos detalhados que possam sinalizar as oportunidades de execução de melhorias notadamente com a adoção de novas tecnologias e substituição de equipamentos. Esta modalidade pode ser entendida como uma extensão da manutenção preventiva, porém, de impacto maior, pois exige recursos adicionais para a sua efetivação não devendo ser adotada de maneira generalizada.

### 5.3.7 Prazos de Manutenção – Interface com o USUÁRIO

Ao que diz respeito à manutenção corretiva, é de suma importância a tempestividade na correção das falhas, uma vez que indica a percepção e avaliação do USUÁRIO perante o serviço prestado. Dessa forma, na parte referente à manutenção corretiva do Plano Operacional, a CONTRATADA deverá propor minimamente os seguintes prazos:

**Tabela 1. Manutenção Corretiva - Prazos de Atendimento**

Serviço	Prazo de atendimento
Ligações de Esgoto	5 dias úteis
Consertos ou desobstrução de redes e ramais esgoto	2 dias úteis
Elevatórias de Esgoto	8 horas
Substituição de hidrômetro (exceto renovação de parque)	2 dias úteis
Vistoria de ligação predial de esgoto	8 dias úteis
Pavimentação de vias ou calçadas	2 dias úteis
Outros serviços aos USUÁRIOS*	2 dias úteis

\* “Outros serviços aos USUÁRIOS” são os serviços adicionais, referente às solicitações de serviços por parte dos USUÁRIOS, que porventura gerem novas demandas.

Define-se como prazo de atendimento o tempo decorrido entre a solicitação do serviço, pelo USUÁRIO e a data da sua efetiva conclusão.

Todas as ocorrências de vazamentos, tanto as relatadas por USUÁRIOS quanto aquelas identificadas pela própria CONTRATADA devem ser registradas nos sistemas do CCO e disponibilizadas para acesso da AGÊNCIA REGULADORA e SAAEC.

### 5.3.8 Procedimentos de Segurança Operacional

Os procedimentos de segurança das atividades operacionais e de manutenção no sistema de saneamento devem ser garantidos através de cumprimento das normas de segurança do Ministério do Trabalho.

No Plano Operacional deverão minimamente ser elaborados protocolos de procedimentos de segurança operacional de acordo com a complexidade e importância nos Sistemas, com especial atenção às características de insalubridade e periculosidade inerentes às estruturas de esgotamento sanitário e manipulação de produtos químicos em ETEs.

#### **5.4 PLANO DE CONTINGÊNCIA DA OPERAÇÃO**

O SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO deverá ter planos de contingência, com o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas pela CONTRATADA, incluindo a ativação de procedimentos manuais, de forma a que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando, assim, uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos à CONTRATADA, como sanções dos órgãos ambientais.

O Plano de Contingência a ser elaborado pela CONTRATADA deve mapear os riscos mais eminentes e ter definidas as ações técnicas e administrativas para atender às emergências. Neste Plano de Contingência, para todas as unidades operacionais deverão estar descritas pelo menos as seguintes etapas:

- a) Mapeamento dos riscos possíveis de acontecer nas áreas das instalações com possibilidade de ocorrência de enchentes, alagamentos, desmoronamento de encostas;
- b) Mapeamento de incidências de riscos de parada de energia prolongada;
- c) Mapeamento de riscos relacionados ao rompimento de adutoras de elevada pressão instaladas em vias públicas;
- d) Mapeamento de riscos de vazamento de produtos químicos em ETEs e seu impacto na população do entorno;
- e) Mapeamento das áreas que tem grande incidência de contra fluxo de esgoto nas residências, proveniente de água pluvial oriunda pelo uso irregular da ligação;
- f) Mapeamento de riscos de vazamentos ou extravasão de esgotos em elevatórias e ETEs, e seus impactos em corpos hídricos;
- g) Outros riscos de menor relevância a serem mapeados.

Deverá também constar a definição de protocolo de responsabilidades incluindo os procedimentos a serem adotados, de maneira emergencial, para a minimização do risco dos danos operacionais na ocorrência dos eventos.

#### **5.5 PLANO DE TREINAMENTO DAS EQUIPES DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO**

A capacitação das equipes de operação e manutenção do SISTEMA, inclusive as que operam o CCO, deverá ser planejada para garantir a qualidade da prestação dos serviços de acordo com as normas e procedimentos adotados. O planejamento do treinamento das equipes deverá atender aos seguintes aspectos:

- a) Equipes de Operação CCO – Deverá ser realizado treinamento para todos os membros da equipe de operadores abordando a arquitetura do sistema do CCO, as informações e dados de operação do sistema que podem gerar ações reparadoras bem como deverá ser detalhado um protocolo de rotinas de pane operacional, das práticas de restabelecimento da normalidade operacional e de hierarquias de comunicação dos eventos definidas em manual de operação;
- b) Equipes de Operação e Manutenção das Estruturas do SISTEMA – Deverá ser realizado treinamento para todos os membros das equipes, abordando os procedimentos de operação e manutenção, incluindo o Treinamento Teórico e o Treinamento Prático.

## **5.6 LABORATÓRIOS DE ENSAIOS E CONTROLE DE QUALIDADE**

A CONTRATADA deverá executar o controle de qualidade dos esgotos tratados e seus corpos receptores.

Nesse sentido, as análises e ensaios relacionados ao controle operacional deverão ser realizados por laboratório próprio, com abrangência regional, capacitado e equipado para a realização de todos os parâmetros de controle.

No caso de ensaios e análises diários, é obrigatória a realização por um laboratório local, sendo tipicamente deste caso análises de pH e sólidos sedimentáveis (esgoto).

Para as análises e ensaios relacionados ao controle de qualidade legal, para o esgoto, a CONTRATADA deverá utilizar laboratórios externos e acreditados pelo INMETRO.

### **5.6.1 Controle de Qualidade do Esgoto Tratado e Corpos Receptores**

O controle de qualidade dos esgotos lançados e seus respectivos corpos receptores deverão atender plenamente às exigências apontadas pela COGERH e outorga de lançamento de efluentes (Semace ou SEMADT) em atendimento a COEMA 02/2017.

## **5.7 PROGRAMA DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS**

Um dos grandes desafios da CONTRATADA será implantar e ampliar os SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO.

A implantação do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO gera uma grande interferência na vida da população, causando transtornos temporários, como barulho, poeira, interrupção de ruas, mas traz um grande benefício que é o

aumento na qualidade de vida das pessoas com reflexos na saúde pública e na melhoria das condições do meio ambiente, porém, tal entendimento ainda não está consolidado, comprometendo a percepção desta melhoria por parte da população beneficiada.

O envolvimento da população é fator determinante para o sucesso das ações de saneamento, pois promove a consolidação e a consistência dos investimentos. Nesse aspecto um dos grandes desafios é promover, com a mobilização social e educação ambiental, a reflexão crítica e o desenvolvimento de valores e práticas rumo às mudanças culturais e sociais necessárias à construção de sociedades sustentáveis.

O Programa de Ações Socioambientais tem como objetivo geral o desenvolvimento de ações que visem à sustentabilidade socioeconômica e ambiental e a redução do impacto ambiental gerado pelos serviços de esgotamento sanitário. Ele deverá ser desenvolvido pela CONTRATADA para ser implantado de maneira permanente no período da CONCESSÃO na ÁREA DA CONCESSÃO. Deverá perseguir os seguintes resultados:

- a) A efetivação das ligações dos imóveis à rede coletora;
- b) A sustentabilidade ambiental e/ou a redução do impacto ambiental das operações do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO;
- c) Benefícios sociais em comunidades em situação de vulnerabilidade social.

Os Objetivos Específicos do Programa de Ações Socioambientais são os descritos a seguir e deverão integrar o Plano de Ação:

- a) Sensibilizar, comunicar e estimular a comunidade beneficiada da importância do esgotamento sanitário para a saúde pública e a sustentabilidade socioeconômica e ambiental, pois a salubridade ambiental é um direito inerente do ser humano;
- b) Sensibilizar, comunicar e estimular a população a realizar as ligações prediais à rede de esgoto e a adoção de hábitos e costumes que levam ao uso adequado das instalações sanitárias;
- c) Realizar ações e atividades sociais em comunidades em situação de vulnerabilidade social identificadas em diagnóstico socioterritorial, como oficinas de capacitação profissional, de geração de renda, de educação ambiental;
- d) Fomentar e implementar ações que visem a sustentabilidade ambiental e/ou redução do impacto ambiental da operação de esgotamento sanitário principalmente voltadas a recuperação, a preservação e o monitoramento do meio ambiente e recursos hídricos;

- e) Fomentar e implementar processos e práticas a partir da inovação tecnológica que estimulem a eficiência operacional do SES, incluindo o uso e o destino dos subprodutos do tratamento.

Ações socioambientais que se relacionam com o SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, notadamente aqueles que se relacionam com intervenções em áreas verdes de uso público, deverão ser contempladas nos Planos de Ação, devendo a CONTRATADA também apoiar o Programa Municipal Produtor de Água.

Os Planos de Ação que compõem o Programa de Ações Socioambientais devem observar na definição do escopo todos os Objetivos Específicos acima relacionados e o Cronograma de Execução, dando maior peso às ações e atividades mais relevantes conforme as obrigações da CONCESSÃO mais preponderantes no período.

A CONTRATADA se responsabilizará pela execução, acompanhamento e avaliação do Programa de Ações Socioambientais, bem como dos custos advindos desses serviços, contratação de equipe técnica qualificada, reprodução de materiais e recursos didáticos e de comunicação e equipamentos necessários para o pleno desenvolvimento das ações.

Cada Plano de Ação no âmbito do Programa de Ações Socioambientais deverá conter no mínimo:

- a) Objetivos Específicos;
- b) Descrição das Atividades;
- c) Prazo de Execução Inicial e Final;
- d) Responsáveis técnicos;
- e) Indicador e Meta relacionados aos resultados esperados com o Programa de Ações Socioambientais.

Caso venha a ser financiada por Instituições Signatárias dos Princípios do Equador (EPFIs, sigla em inglês), a CONCESSIONÁRIA se compromete com a adoção e implantação dos *Princípios do Equador* (Versão EP4 – julho 2020), bem como o atendimento dos Padrões de Desempenho da Corporação Financeira Internacional (IFC, na sigla em inglês) aplicáveis ao Projeto, objetivando garantir que este seja desenvolvido de forma socialmente responsável e que incorpore práticas seguras de gestão ambiental.

Para tanto, a Concessionária deverá prever em seu Plano de Negócios os encargos decorrentes da implantação dos *Princípios do Equador*, tais como (i) contratação de consultoria socioambiental independente durante a vigência da

operação (Fase de obra e operação); (ii) aquisição de softwares para implantação do Sistema de Gestão Integrado (Meio Ambiente e Saúde e Segurança do Trabalho); (iii) implantação de mecanismos de reclamação (Ouvidoria, 0800, site, etc); (iv) Elaboração de Relatório de Emissões de GEE (Anual), entre outros.

Todos os custos decorrentes da adoção, implantação e cumprimento dos *Princípios do Equador* correrão por conta da CONCESSIONÁRIA.

A SAAEC será o principal parceiro do Programa, o que não deve afastar a iniciativa da CONTRATADA em estabelecer Parcerias junto a outras entidades locais e regionais para viabilizar o Programa.

## **5.8 PROGRAMAS COMERCIAIS**

A perda comercial ou perda aparente corresponde ao volume de água que depois de produzido e distribuído não é contabilizado pela empresa de saneamento para efeitos de faturamento e cobrança, decorrente dos erros de medição nos hidrômetros, das diversas formas de fraudes existentes ou das falhas no cadastro comercial da empresa.

Assim definiu-se que os programas de hidrometração e redução de fraudes serão executados pela CONTRATADA (Programas Comerciais), dentro dos escopos mínimos definidos a seguir.

### **5.8.1 Programa de Hidrometração**

Caberá a CONTRATADA a execução de todos os investimentos em hidrômetros necessários à manutenção e ampliação do parque de medidores na ÁREA DA CONCESSÃO, incluindo no portfólio, desde a aquisição dos mesmos, como os serviços decorrentes de substituição dos aparelhos, e outros materiais envolvidos no processo de hidrometração, lacres de conexões e outros.

A instalação dos hidrômetros será realizada conforme condições estabelecidas pela Portaria nº 246/2000 do INMETRO (ou regulamentação posterior que a substitua), levando-se em conta: a vida útil do medidor, a curva de performance de acordo com o modelo, erros de dimensionamento, mudança no perfil de consumo do cliente, posicionamento de instalação que ocasione desgaste prematuro das engrenagens, ou dano físico ao hidrômetro ocasionado por fraude, por exemplo.

Inclui-se nos programas específicos de hidrometração o correto dimensionamento dos hidrômetros a serem instalados, de acordo com o perfil de consumo da ligação.

A CONTRATADA deverá prover laboratório de hidrômetros de acordo com as exigências com as certificações exigidas pelo Inmetro, situado na ÁREA DA CONCESSÃO, com equipe técnica habilitada para o desenvolvimento de seus estudos, análises e aferições e emissão de laudos e de pareceres.

Nos casos em que o USUÁRIO solicitar a aferição de seu hidrômetro, a CONTRATADA deverá ter plena condição de atender essa demanda em seu laboratório de hidrometria.

Todos os hidrômetros do parque deverão ser de tipologia prevista em NBR e com homologação pelo INMETRO.

### **5.8.2 Programa de Retirada de Fraudes e Irregularidades**

A CONTRATADA a seu critério, e com apoio da SAAEC, deverá implantar um programa ostensivo de combate à fraude ao longo do Sistemas de Abastecimento de Água e/ou do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, de forma que, além de atuar sobre as fraudes existentes, haja uma fiscalização permanente como forma de manutenção dos resultados já alcançados e redução dos casos de reincidência.

### **5.8.3 Diretrizes dos Programas Comerciais**

Em todos os serviços executados pela CONTRATADA, ela deverá promover o registro das informações obrigatórias relativas à execução, bem como da atualização cadastral dos itens relativos ao número de ECONOMIAS da ligação, número de habitantes, existência de fonte alternativa e reservação.

## **6. DIRETRIZES AMBIENTAIS**

A elaboração de projetos, implantação e operação de empreendimentos do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO requer que sejam observadas as diretrizes ambientais em vigor, previstas nos dispositivos legais e normativos em nível federal, estadual e municipal, bem como pelo que determinam as melhores práticas e os órgãos ambientais competentes. O cumprimento de tais dispositivos é de obrigação da CONTRATADA atrelado aos empreendimentos dos quais deterá a responsabilidade ambiental.

Para todos os efeitos de responsabilização e obrigações, a CONTRATADA, na qualidade de sucessora da SAAEC quanto à implantação e manutenção do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO, é objetivamente responsável pela reparação civil de passivos ambientais originados na vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO e relativos à sua operação.

Além das obrigações relacionadas com a legalidade das operações, devem ser compromisso da CONTRATADA as boas práticas no uso e preservação dos recursos naturais.

### **6.1 LICENCIAMENTOS E AUTORIZAÇÕES AMBIENTAIS**

Para fins de regularidade ambiental, toda a infraestrutura e atividade sob implementação e/ou operação da CONTRATADA deve atender aos requisitos legais de licenciamentos, autorizações, certificações, registros e outorgas exigíveis nos âmbitos federal, estadual e municipal, de manutenção da validade desse conjunto de documentos, e das respectivas diretrizes (como condicionantes técnicas e requisitos de validade).

A CONTRATADA, ao final de seu CONTRATO DE CONCESSÃO, deverá entregar as instalações em completa regularidade ambiental, com licenças e outorgas válidas por um período mínimo de seis meses, ou com requerimento de renovação solicitado dentro do prazo legal.

#### **6.1.1 Regularização**

Parte da infraestrutura atualmente operada pela SAAEC não possui a regularidade ambiental, podendo haver a necessidade de licenciamento parcial (a partir da Licença de Instalação) ou de requerimento de autorizações a título precário até a efetiva regularização segundo as normas e diretrizes ambientais aplicáveis.

Em muitos casos o licenciamento está pendente devido à necessidade de melhorias nas unidades ou de estudos técnicos específicos que suportem as exigências técnicas dos órgãos licenciadores.

É obrigação da CONTRATADA adotar as providências necessárias para a completa regularização destas instalações e da operação, o que pode envolver desde a identificação e solução de eventuais passivos porventura existentes até a obtenção completa das licenças, autorizações ou outorgas junto às autoridades competentes.

O início do processo de regularização deverá ocorrer num período máximo de um ano a partir do início da operação do SISTEMA, devendo a CONTRATADA atuar em conjunto com a SAAEC para estabelecer Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) junto aos organismos licenciadores e Ministério Público, caso necessário.

A partir da transferência do Sistema para a CONTRATADA, esta responderá solidariamente na solução das irregularidades ambientais relativas às instalações e operações do SES do Crato, com o compromisso de solucionar tais irregularidades dentro dos prazos constantes do CONTRATO.

Eventuais custos relativos a multas e emolumentos dos passivos ambientais anteriores à data da transferência da responsabilidade operacional para a CONTRATADA, será de responsabilidade da SAAEC, ainda que descobertos posteriormente à transferência, sendo responsabilidade da CONTRATADA solucionar a inconformidade ambiental, considerados os prazos exequíveis para tanto.

Eventuais custos relacionados a obrigações, compensações e condições de qualquer natureza decorrentes dos TACs firmados para sanar os referidos passivos ambientais anteriores à data da transferência da responsabilidade operacional, também serão de responsabilidade da SAAEC.

Todos os custos relativos às medidas mitigadoras, corretivas, compensatórias, taxas e emolumentos, estudos e projetos, reformas ou ampliação necessários para a regularização ambiental não diretamente relacionados aos passivos preexistentes, são de responsabilidade da CONTRATADA.

### **6.1.2 Renovação**

No ato da transferência da responsabilidade operacional, a CONTRATADA deverá apresentar a solicitação de mudança de titularidade de todas as licenças, autorizações ou outorgas existentes.

A partir deste ato, a renovação destas licenças e manutenção da respectiva validade é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

### **6.1.3 Ampliação da Infraestrutura**

A regularidade ambiental da ampliação da infraestrutura do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

## **6.2 PROCESSO DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL**

O processo de licenciamento do SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTOS DO MUNICÍPIO compreende, por parte da CONTRATADA, a solicitação ao órgão ambiental competente da concessão da licença de acordo com a fase do empreendimento. Pode envolver o requerimento de Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI), Licença de Operação (LO) e renovação da LI e da LO.

Deve-se verificar a competência do licenciamento considerando a atividade a ser desenvolvida, o porte do empreendimento, o potencial poluidor e a abrangência do impacto, desta forma, o licenciamento poderá vir a ser solicitado na esfera federal (IBAMA), estadual (COGERH) ou municipal (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Territorial).

É responsabilidade da CONTRATADA o atendimento das condicionantes ambientais em todas as etapas de licenciamento dos empreendimentos sob sua responsabilidade ambiental.

As licenças dos Sistemas em implantação pela SAAEC deverão ser providenciadas pela contratante da obra, que constará como empreendedora perante o órgão ambiental. Findada a implantação e solicitada a licença de operação, a responsabilidade pela respectiva obtenção e cumprimento de condicionantes será transferida para a CONTRATADA.

## **6.3 PROCESSO DE OUTORGA DE USO**

O lançamento de efluentes é regulamentado pelas outorgas de lançamento de efluentes.

As outorgas de corpos hídricos são emitidas no âmbito estadual pela COGERH.

É responsabilidade da CONTRATADA o atendimento das condicionantes em todas as etapas de obtenção de outorga dos empreendimentos sob sua responsabilidade ambiental.

## **6.4 LEGISLAÇÃO E NORMAS VIGENTES**

É responsabilidade da CONTRATADA o pleno cumprimento de todas as normas e legislações ambientais vigentes em nível federal, estadual e municipal.

A CONTRATADA deverá priorizar alternativas que minimizem os impactos ambientais e as compensações atreladas. Serão de responsabilidade da CONTRATADA a execução e acompanhamento da compensação ambiental atrelada aos empreendimentos sob sua responsabilidade.

## **6.5 BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS**

A CONTRATADA deverá:

- a) Elaborar e manter um programa interno de treinamento de seus empregados para a utilização correta de recursos visando à redução do consumo de energia elétrica, de água e produção de resíduos sólidos;
- b) Fazer o uso racional da água, capacitando seu pessoal quanto ao uso adequado da água, evitando desperdícios;
- c) Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo de água e energia, e maior eficiência energética;
- d) Capacitar seu pessoal quanto ao uso racional de energia elétrica;
- e) Realizar verificações e, se for o caso, manutenções periódicas nos seus aparelhos e equipamentos elétricos;
- f) Capacitar seu pessoal quanto ao uso racional de insumos;
- g) Utilizar materiais e equipamentos de qualidade e vida útil longa, para reduzir a quantidade de resíduos sólidos gerados;
- h) Implantar Programa para preservação dos mananciais utilizados para captação de água e lançamento de esgotos, com foco na recuperação das matas ciliares;
- i) Promover a implantação de Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos e descarte apropriado.

## **7. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA**

Para o pleno funcionamento do CONTRATO DE CONCESSÃO, além das obrigações de Investimento e de Operação e Manutenção do SISTEMA, existem outras obrigações não diretamente relacionadas à prestação dos serviços que devem ser seguidas pela CONTRATADA e que são fundamentais para a execução do CONTRATO DE CONCESSÃO.

### **7.1 PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E DE GESTÃO**

- a) Vincular-se ao disposto no CONTRATO DE CONCESSÃO, no EDITAL e seus Anexos, na sua PROPOSTA COMERCIAL, na legislação vigente, nas regulamentações e demais normas técnicas brasileiras vigentes, na esfera federal, estadual e municipal, quanto à execução do objeto da CONCESSÃO;
- b) Desenvolver, com vistas à execução dos serviços, práticas e modelos de gestão conforme as normas e padrões internacionais de forma a assegurar que as necessidades de todos os USUÁRIOS estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo estruturas e prestando serviços de forma consistente e com alto nível de qualidade;
- c) Manter atualizada a qualificação técnica de sua equipe;
- d) Disponibilizar empregados em quantidade necessária para a prestação dos serviços;
- e) Disponibilizar mão-de-obra previamente treinada para a função, promovendo, periodicamente e as suas expensas, treinamentos gerais e específicos de toda a equipe de trabalho;
- f) Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações de seus serviços, sanando-as no menor tempo possível;
- g) Manter em perfeitas condições de uso as dependências e equipamentos vinculados à execução do serviço;
- h) Reconhecer que é a única e exclusiva responsável por danos ou prejuízos que vier a causar a SAAEC ou ao CONTRATANTE, propriedade ou pessoa de terceiros, em decorrência da execução do objeto, ou danos advindos de qualquer comportamento de seus empregados ou seus terceiros em serviço, correndo às suas expensas, sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE, ressarcimento ou indenizações que tais danos ou prejuízos possam causar;
- i) Cumprir e fazer cumprir integralmente o CONTRATO DE CONCESSÃO, em conformidade com as disposições legais e regulamentares;
- j) Manter, durante a execução do CONTRATO DE CONCESSÃO, todas as condições de habilitação e qualificação necessárias para a continuidade da realização dos Investimentos e da prestação dos SERVIÇOS;

- k) Responder perante o CONTRATANTE e terceiros por todos os atos e eventos de sua competência, especialmente por eventuais desídias e faltas quanto a obrigações decorrentes da CONCESSÃO;
- l) Manter, em bom estado de funcionamento, conservação e segurança, às suas expensas, os bens necessários à prestação dos SERVIÇOS que integram a CONCESSÃO, durante a vigência do CONTRATO DE CONCESSÃO;
- m) Realizar os Investimentos e executar os SERVIÇOS, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, conforto, higiene e cortesia;
- n) Cumprir os critérios, INDICADORES DE DESEMPENHO e parâmetros de qualidade na prestação dos SERVIÇOS que constam do CONTRATO DE CONCESSÃO e seus Anexos;
- o) Ressarcir o CONTRATANTE e a SAAEC de todos os desembolsos decorrentes de determinações judiciais de qualquer espécie para satisfação de obrigações originalmente imputáveis à CONTRATADA, inclusive reclamações trabalhistas propostas por empregados ou terceiros vinculados à CONTRATADA, bem como a danos a clientes e órgãos de controle e fiscalização;
- p) Cumprir determinações legais quanto à legislação trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho, quanto aos seus empregados;
- q) Cumprir a legislação ambiental e regulamentação aplicável, no âmbito federal, estadual e municipal;
- r) Promover campanhas educativas, informativas e operacionais para o adequado cumprimento das obrigações assumidas no presente CONTRATO DE CONCESSÃO;
- s) Atualizar anualmente e apresentar ao CONTRATANTE o inventário e o registro dos bens vinculados à presente CONCESSÃO, denominado INVENTÁRIO DE ATIVOS;
- t) Entregar ao CONTRATANTE e publicar, nos termos da lei, até o dia 31 de Maio de cada ano, as demonstrações financeiras e relatório de sustentabilidade, auditadas por empresa de auditoria independente, devidamente cadastrada na Comissão de Valores Mobiliários – CVM, e manter os registros contábeis de todas as operações em conformidade com as normas aplicáveis às companhias abertas, nos termos da Lei Federal n.º 6.404/76, tal como alterada, especialmente pela Lei Federal n.º 11.638/07, e com a regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários – CVM;
- u) Adquirir e dispor de todos os recursos humanos e meios materiais, equipamentos e acessórios necessários à perfeita operação dos SERVIÇOS;
- v) Executar todos os SERVIÇOS, controles e atividades relativos ao presente CONTRATO DE CONCESSÃO, com zelo e diligência, utilizando a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas;

- w) Assegurar a adequada prestação dos Serviços, conforme definido no artigo 6º da Lei Federal nº 8.987/95, valendo-se de todos os meios e recursos à sua disposição, incluindo, mas não se limitando, a todos os Investimentos necessários para a manutenção dos níveis de serviço, independentemente das oscilações de demanda;
- x) A CONTRATADA, quando citada ou intimada de qualquer ação judicial ou procedimento administrativo, que possa resultar em responsabilidade da SAAEC deverá imediatamente informar à SAAEC, inclusive dos termos e prazos processuais, bem como envidar os melhores esforços na defesa dos interesses comuns, praticando todos os atos processuais cabíveis com esse objetivo. Fica facultado à SAAEC valer-se de qualquer instrumento processual de intervenção de terceiros;
- y) Elaborar, em conjunto com o CONTRATANTE e SAAEC, um plano emergencial de comunicação para as hipóteses em que ocorra qualquer evento que possa prejudicar os SERVIÇOS e/ou os USUÁRIOS.

## **7.2 FISCALIZAÇÃO**

Para efeitos de fiscalização, a CONTRATADA fica obrigada a:

- a) Prestar informações e esclarecimentos requisitados pelo CONTRATANTE, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, a todas as dependências das estruturas operacionais e sede, bem como documentação dos funcionários e veículos;
- b) Esclarecer e buscar sanar as reclamações, exigências ou observações feitas pelo CONTRATANTE, conforme os prazos fixados em cada caso;
- c) Fornecer ao CONTRATANTE todos e quaisquer documentos e informações pertinentes à CONCESSÃO, facultando-os à fiscalização e à realização de auditorias;
- d) Disponibilizar as informações por meio eletrônico acessível remotamente pelo CONTRATANTE e pela SAAEC;
- e) Na hipótese de processos de auditoria ou verificação por órgão de controle e regulação, ou quaisquer processos de fiscalização conduzidos pelo CONTRATANTE ou terceiro por ele autorizado, deverá facilitar e disponibilizar acesso às informações e documentações pertinentes.

## **7.3 OBRIGAÇÕES QUANTO AOS RECURSOS HUMANOS**

As obrigações descritas se aplicam tanto aos empregados da CONTRATADA quanto aos terceiros/prestadores de serviços, contratados direta ou indiretamente por ela.

- a) Assumir total e exclusiva responsabilidade por qualquer ônus ou encargos relacionados aos seus empregados, na prestação dos serviços objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO, sejam eles decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária e/ou ambiental, incluídas as indenizações por acidentes, moléstias ou outras de natureza profissional e/ou ocupacional;
- b) Com relação ao quadro próprio de empregados, assumindo total responsabilidade pelo controle de jornada, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho;
- c) Elaborar e aplicar programa de capacitação e treinamento dos empregados envolvidos na operação do SISTEMA, em consonância com os requisitos estabelecidos neste documento;
- d) Cumprir rigorosamente as normas de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando à prevenção de acidentes no trabalho;
- e) É de responsabilidade da CONTRATADA garantir que a equipe selecionada para a prestação dos serviços objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO reúna os seguintes requisitos:
- Qualificação exigida para a função;
  - Atendimento aos requisitos legais (licenças, certificados, autorizações legais etc.), para o desempenho da função;
  - Conhecimentos suficientes para a correta prestação dos serviços objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO.
- f) Apresentar, quando solicitado, os comprovantes de pagamentos de benefícios e encargos dos empregados;
- g) Todo o pessoal envolvido na prestação dos serviços objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO deverá estar devidamente uniformizado, identificado, demonstrando cuidado com a apresentação pessoal, asseio e higiene.;
- h) O pessoal também deverá portar, em todo momento, crachá de identificação com foto recente;
- i) No caso de greve que afete a prestação dos serviços objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO, a CONTRATADA deverá oferecer soluções que garantam os serviços mínimos imprescindíveis determinados pelo CONTRATO DE CONCESSÃO;
- j) Para todos os efeitos contemplados neste documento, a responsabilidade derivada de trabalhos subcontratados será da CONTRATADA, bem como os custos, quando a greve se referir a qualquer reivindicação do pessoal responsável pela prestação dos serviços da CONTRATADA.

#### **7.4 SEGURANÇA, SAÚDE E PREVENÇÃO DE RISCOS TRABALHISTAS**

- a) A CONTRATADA contará com técnicos responsáveis pela Segurança e Medicina do Trabalho, os quais estipularão as pautas necessárias ao cumprimento das normas vigentes nesta matéria. Será de total responsabilidade da CONTRATADA a implantação de políticas de prevenção;
- b) A CONTRATADA providenciará os exames médicos exigidos pelas normas vigentes, a cada 12 meses ou em períodos menores nos casos previstos em legislação específica de determinada categoria;
- c) A CONTRATADA deverá manter empregados e/ou prestadores de serviços considerados aptos para a função desempenhada de acordo com o CONTRATO DE CONCESSÃO, promovendo, quando necessário ou solicitado, a substituição;
- d) Instruir seus empregados quanto à necessidade de cumprimento das Normas de Segurança e Medicina do Trabalho;
- e) Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC) a todos os empregados diretos e prestadores de serviço, inclusive: (i) solicitando periodicamente e arquivando os registros de entrega de EPIs, contendo números de certificado de aprovação, nomes, assinaturas, descrição do EPI fornecido, entre outras informações em suas unidades; (ii) solicitando os comprovantes de treinamento e (iii) registrando todas as ações expostas nos itens (i), (ii), assim como as providências adotadas em caso de constatação da existência de irregularidades;
- f) Serão estabelecidos “Protocolos de funcionamento para prevenção de riscos” com antecedência suficiente para o início dos serviços. Os Protocolos deverão incorporar instruções para a utilização dos equipamentos de proteção adequados à atividade a ser realizada. A CONTRATADA será responsável pela aquisição e utilização de tais equipamentos por seus empregados e/ou prestadores de serviços, sendo também responsável pelo treinamento do pessoal no que se refere à utilização de equipamentos de primeiros socorros, sistemas de evacuação, sistemas de proteção contra incêndios, etc.;
- g) A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitada, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO e de Prevenção dos Riscos Ambientais – PPRA, contendo, no mínimo, os itens constantes das normas regulamentadoras nº 7 e 9, respectivamente, da Portaria nº 3.214, de 08/06/78, do Ministério do Trabalho e Previdência Social, conforme determina a Lei Federal nº 6.514, de 22/12/77;
- h) A CONTRATADA deverá manter arquivo de exames admissionais, periódicos, demissionais, mudanças de função (se necessário) e retorno ao trabalho em caso de afastamento por doença superior a 15 dias e/ou quando se tratar de

retorno após acidente, conforme preconiza a NR 7, a qual compõe a Portaria nº 3.214 de 08/06/78 e suas alterações;

- i) A CONTRATADA deverá manter registro de segurança e saúde ocupacional, conforme preconiza a NR 32 do Ministério do Trabalho e Emprego, que compõem a Portaria nº 3.214 de 08/06/78 e suas alterações;
- j) A CONTRATADA será responsável por estabelecer e implantar um Plano de Emergência e Contingência perante possíveis não conformidades, tais como: no fornecimento energético, gás, vapor, quebra de equipamentos, greves e outros, assegurando a manutenção dos serviços. O Plano de Emergência e Contingência incluirá, entre outros:
  - Plano de Evacuação de Incêndios, com a realização de simulações de evacuação, e posterior avaliação que deverá medir a adequação do grau de treinamento da equipe e o conhecimento das medidas a serem tomadas;
  - Esquemas alternativos de trabalho, com vistas a assegurar a correta continuidade dos serviços prestados. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser atualizado anualmente, adequando-se às obrigações e diretrizes impostas pelas normas vigentes, às mudanças de diretrizes da SAAEC, às novas tecnologias, dentre outros.

A CONTRATADA deverá consultar as autoridades Municipais, Polícia, Bombeiros, Defesa Civil etc. para definição das suas estratégias relativas à segurança do ambiente, em especial quanto à elaboração do Plano de Emergência e Contingência.

## **7.5 REGULARIDADE FUNDIÁRIA**

Parte dos ativos da SAAEC que passarão para a gestão da CONTRATADA não possui documento de titularidade regular, sendo obrigação da CONTRATADA a estruturação e organização da documentação necessária para a regularização, cabendo à SAAEC os custos relacionados a precatórios, indenizações, desapropriações e despesas cartoriais.

Para a expansão da infraestrutura, as áreas a serem adquiridas pela CONTRATADA deverão ser completamente regularizadas quanto à sua titularidade, quando de sua transferência para o PODER CONCEDENTE ao final da CONCESSÃO.

## **7.6 AVANÇOS TECNOLÓGICOS E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

A CONTRATADA deverá incorporar os avanços tecnológicos aplicáveis no segmento do saneamento básico, de forma a garantir uma contínua melhoria na qualidade e eficiência da prestação de serviços sob sua responsabilidade.

Da mesma forma, deverá implantar um programa de sustentabilidade ambiental em suas operações, incluindo, mas não se limitando, os conceitos de eficiência energética, energia limpa e redução de impactos ambientais.

## **7.7 COMPLIANCE**

Todas as atividades da CONTRATADA devem estar firmemente orientadas pelas práticas de *compliance*, abrangendo o relacionamento com USUÁRIOS, fornecedores, contratantes e agentes públicos em geral, em especial o quanto estabelecido na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

## **8. INDICADORES DE DESEMPENHO**

Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados quanto a sua qualidade e eficiência, por um conjunto de parâmetros denominados INDICADORES DE DESEMPENHO, que fazem parte do Anexo VII do CONTRATO DE CONCESSÃO.

## 9. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Atendimento ao USUÁRIO, que zele pela excelência no relacionamento, transparência e facilidade de acesso às demandas de rotina.

A CONCESSIONÁRIA deverá obedecer às disposições previstas pela Lei nº 13.460/2017, referente à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Além do escritório local e do CCO, já citados neste documento, o Plano deverá minimamente prever a disponibilidade de um site com uma ampla gama de serviços *on-line*, tais como ligação de água ou esgoto, reclamações, sugestões, segunda via de contas e solicitação de reparos, com geração de protocolos de atendimento, que permita ao USUÁRIO o acompanhamento de sua solicitação. Também deverá ser previsto o atendimento por “*Call Center*” com Unidade de Resposta Audível (URA), com abrangência similar aos serviços *on line*.

O Plano deverá descrever todos os direitos do USUÁRIO quanto às operações da CONTRATADA.

Deverá também incluir uma estratégia de comunicação permanente sobre as atividades da CONTRATADA ao longo do CONTRATO DE CONCESSÃO, noticiando obras em andamento, avanços nos indicadores de desempenho, relatórios de controle de qualidade de água e esgoto tratados, operações de manutenção que afetem a rotina dos serviços e outras informações de interesse do USUÁRIO.

O Plano deverá ser revisado periodicamente, de 4 (quatro) em 4 (quatro) anos e deverá ser publicado em jornal de circulação estadual, e disponibilizado seu acesso no site da CONTRATADA.