

MUNICÍPIO DE ARROIO DOS RATOS  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO III CADERNO DE ENCARGOS

CONCESSÃO PARA EXPANSÃO,  
OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E GESTÃO  
DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA,  
DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO  
E DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

2024

SUMÁRIO

1 CADERNO ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA 4

1.1 PLANO DE INVESTIMENTOS DA CONCESSÃO 4

1.1.1 Plano de Investimentos Inicial 4

1.1.2 Revisão do Plano de Investimentos 5

1.2 OBRIGAÇÕES LEGAIS 5

1.3 SISTEMAS DE INFORMAÇÕES 6

1.4 OBRIGAÇÕES TÉCNICAS EM PROJETO E CONSTRUÇÃO 7

1.4.1 Obrigações gerais 8

1.4.2 Sistema de Abastecimento de Água 12

1.4.3 Sistema de Esgotamento Sanitário 13

1.4.4 Gerenciamento de Resíduos Sólidos 14

1.5 OBRIGAÇÕES TÉCNICAS EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO 15

1.6 OBRIGAÇÕES DA GESTÃO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO 19

1.7 OBRIGAÇÕES DA GESTÃO SOCIOAMBIENTAL 21

1.8 OBRIGAÇÕES DIVERSAS 22

# CADERNO ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

No presente capítulo são apresentados os encargos da concessionária no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no município de Arroio dos Ratos. São fornecidos os requisitos mínimos e as informações básicas para etapas de projeto, construção, operação e manutenção dos sistemas, bem como as obrigações comerciais e de atendimento aos usuários. Estes encargos foram avaliados e estabelecidos de forma a garantir a exequibilidade temporal, tecnológica e financeira do contrato de concessão objeto do presente estudo e suas diretrizes são descritas a seguir.

## PLANO DE INVESTIMENTOS DA CONCESSÃO

Mesmo tendo sido elaborada uma concepção referencial para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para o município de Arroio dos Ratos, é obrigação da concessionária a elaboração de um Plano de Investimentos, a partir de seus próprios estudos e projetos em nível básico e executivo.

O Plano de Investimentos é independente aos planos operacionais, de emergência, de contingência e de segurança, a serem devidamente elaborados ao longo da concessão. O Plano de Investimentos deverá ser elaborado ao início da concessão e revisado periodicamente.

### Plano de Investimentos Inicial

É encargo da concessionária a elaboração de um Plano de Investimentos que deverá ser entregue no prazo máximo de três meses a partir do início da execução do contrato, a ser aprovado pelo poder concedente e pela entidade reguladora, contendo, no mínimo:

* Diagnóstico técnico dos sistemas existentes de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e de resíduos sólidos a serem assumidos pela concessionária, apresentando de maneira clara o estado atual das unidades e suas deficiências;
* Relação definitiva dos bens reversíveis a serem transferidos à concessionária no início da concessão, elaborada a partir de vistoria *in loco* conjunta entre concessionária e concedente e contendo a descrição completa dos bens, incluindo características e especificações técnicas;
* Diagnóstico da documentação existente, incluindo estudos, projetos, licenças ambientais, licenças e autorizações em geral e titularidade das áreas a serem utilizadas nas etapas de implantação das obras;
* Detalhamento da solução para o serviço de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos para melhorias e ampliação para atendimento às metas contratuais, incluindo a definição da solução dinâmica/coletiva ou individual para os municípios;
* Detalhamento do programa de limpeza programada a ser realizado nos sistemas individuais;
* Cronograma físico-financeiro geral, incluindo todas as etapas da concessão para atendimento das metas contratuais;
* Cronograma físico-financeiro detalhado, detalhando obras e ações pelos dois primeiros anos da conceção;
* Quadro de indicadores de desempenho com a apresentação dos índices atuais e das metas ao longo da concessão.

### Revisão do Plano de Investimentos

O Plano de Investimentos deverá ser revisado periodicamente, com periodicidade bianual, incluindo, no mínimo, o seguinte:

* Resumo das ações realizadas nos últimos dois anos;
* Atualização do cronograma físico-financeiro geral;
* Cronograma físico-financeiro detalhado, detalhando obras e ações pelos dois próximos anos da concessão;
* Atualização dos indicadores de desempenho.

## OBRIGAÇÕES LEGAIS

A concessionária deverá observar todos os instrumentos legais inerentes à concessão, com destaque para a Lei Federal nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a Política Nacional de Meio Ambiente, e a Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, que atualiza o Marco Legal do Saneamento. Também devem ser consideradas as legislações trabalhista e de segurança do trabalho, assim como as legislações ambiental, fiscal e de defesa do consumidor.

Quanto à qualidade da água distribuída, a concessionária deverá obedecer à Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021 para dispor sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade.

Quanto aos efluentes de tratamento de esgotos lançados em corpos hídricos, a concessionária deverá obedecer à Resolução CONAMA nº 357, de 17 de março de 2005, e à Resolução CONAMA nº 430, de 13 de maio de 2011, que dispõe sobre as condições e padrões de lançamento de efluentes.

Destaca-se que a não especificação de referências legais ou normativas no presente documento não exime a concessionária de seu cumprimento, assim como deve a concessionária se ater às exigências mais atuais. Também se destaca que, em caso de divergência entre diferentes exigências legais ou normativas, deve-se adotar o princípio da precaução, adotando os padrões que resultem em maior segurança aos usuários e ao meio ambiente.

A concessionária deverá, ainda, atender às exigências determinadas pela entidade responsável pela fiscalização e regulação dos serviços de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e de gestão de resíduos sólidos no município de Arroio dos Ratos.

## SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

A concessionária é responsável por:

* Registrar e disponibilizar, por meio de Relatórios Gerenciais, informações que permitam a fiscalização e avaliação dos indicadores contratuais, a ação da Agência Reguladora dos serviços e ainda cumprir obrigações de informação através de sistemas institucionalizados no país como o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS);
* Apresentar relatório gerencial operacional de água, esgoto e resíduos sólidos trimestralmente;
* Apresentar relatório gerencial comercial trimestralmente;
* Manter uma base de dados georreferenciada SIG (sistema de informações geográficas) de todos os componentes dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos;
* Implantar centro de controle operacional (CCO) para controle do funcionamento dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
* Manter registro de capacidades dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos;
* Manter registro de informações que permitam avaliar a cobertura e o atendimento dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos;
* Manter registro de todas as informações operacionais mensais referentes aos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, incluindo dados de número de empregados, volumes e consumo de energia;
* Manter registro de todas as informações comerciais mensais referentes aos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, incluindo dados de faturamento e arrecadação;
* Manter registro mensal de todas as informações que possibilitem o cálculo de indicadores de desempenho, conforme indicadores selecionados para acompanhamento do desempenho da concessionária na prestação dos serviços;
* Registrar e informar os dados para atualização anual do SNIS;
* Registrar e disponibilizar, no mínimo, os seguintes dados referentes a informações financeiras:
  + dados de faturamento e cobrança;
  + dados contábeis;
  + dados de custos praticados;
  + demonstrativo de resultado;
  + balanço financeiro;
  + boletins de faturamento e arrecadação;
  + demonstrativo de resultado, balancetes e balanços financeiros e contábeis;
  + dados para o Plano Quinquenal de Investimentos.

## OBRIGAÇÕES TÉCNICAS EM PROJETO E CONSTRUÇÃO

A concessionária é responsável por:

### Obrigações gerais

Quanto às obrigações técnicas, em relação ao projeto e à construção das instalações referentes aos sistemas de abastecimento de água e sistemas de esgotamento sanitário dos municípios, são encargos da concessionária:

* A elaboração do projeto e a execução das obras civis de sistemas de abastecimento de água e sistemas de esgotamento sanitário dos municípios, de acordo com as condições estabelecidas neste caderno de encargos;
* Seguir as normas técnicas da ABNT aplicáveis aos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos no desenvolvimento de projetos e na construção das instalações previstas;
* Considerar os critérios e parâmetros indicados em bibliografia especializada para serviços não cobertos pelas normas técnicas da ABNT;
* Fornecimento dos serviços de engenharia, supervisão e suprimento de mão de obra, canteiros de obras, materiais, equipamentos, incluindo de automação, peças sobressalentes e acessórios, utilidades e suprimentos de construção, materiais temporários, estruturas e instalações, transporte, incluindo descarga e movimentação, e armazenamento;
* A execução de todos os serviços e o fornecimento dos materiais necessários para construção das unidades, em atendimento às condições estabelecidas em contrato;
* A recuperação de espaços públicos eventualmente danificados em decorrência das obras;
* Efetuar seus próprios estudos e projetos em nível básico e executivo, apesar da existência de soluções de referência propostas nos estudos da concessão;
* Elaborar os projetos cujas premissas sejam o pleno funcionamento dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos, visando ao atendimento das condições estabelecidas até o final do período de concessão;
* Atender as metas estabelecidas, principalmente quanto à universalização dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e gerenciamento de resíduos sólidos.

Estabelece-se, ainda, que:

* As soluções técnicas adotadas nos estudos e projetos serão de inteira responsabilidade da concessionária;
* Os projetos executivos poderão ser realizados por etapas conforme as metas definidas;
* Os projetos poderão ser elaborados pelo próprio corpo técnico da concessionária ou por terceirizados especializados, devendo sempre atender às normas técnicas e ambientais vigentes, sendo a concessionária responsável integral em eventuais falhas técnicas;
* Deve-se fazer as escolhas dos produtos químicos, materiais e equipamentos levando-se em conta a facilidade de aquisição, reposição e manutenção e a logística de transporte do estado do Rio Grande do Sul;
* Os projetos devem incluir toda e qualquer unidade fundamental para perfeito funcionamento dos sistemas;
* Os layouts das unidades dos sistemas deverão ser devidamente planejados considerando as características locacionais, topográficas e geotécnicas das áreas;
* Deverão ser elaborados os estudos e cálculos das instalações a serem implantadas considerando no mínimo os detalhamentos de projetos civis, hidráulico-sanitários, elétricos, de terraplanagem, de drenagem, de paisagismo;
* A concessionária deverá manter um controle adequado de medição e registro das vazões produzidas e distribuídas nos diversos sistemas por meio da instalação de equipamentos específicos para essas finalidades (medição e registro);
* Cópias integrais dos projetos, dos estudos e de eventuais revisões deverão ser encaminhadas à agência reguladora, antes do início de cada obra ou serviço, para ciência e arquivamento;
* O planejamento e a implantação de unidades constituintes dos sistemas deverão ser estabelecidos pela concessionária, levando-se em consideração o atendimento prioritário das localidades que apresentam as maiores demandas;
* As propostas da concessionária deverão estar de acordo com os indicadores de desempenho estabelecidos;
* As obras a serem implantadas deverão contemplar soluções técnicas para atendimento coletivo, sendo admitidas soluções individuais para condições específicas;
* As unidades implantadas serão contabilizadas quando apresentarem plena condição de operação, e quando a concessionária dispuser do cadastro técnico (as built) da obra;
* A concessionária deve comunicar à Agência Reguladora a conclusão das obras, a qual acionará o verificador independente para atestar o funcionamento das unidades;
* Será exigido que a concessionária utilize um programa informatizado especializado no planejamento, execução e controle das atividades de projeto a serem desenvolvidas, alinhadas com a utilização de recursos, os custos e os cronogramas;
* A concessionária pode decidir pela implantação de unidades de saneamento que excedam as metas de atendimento definidas;
* A concessionária deverá avaliar, com base nos critérios técnicos e ambientais, as efetivas viabilidades de aproveitamento de unidades existentes, elaborando o planejamento de implantação e substituição sob essa ótica;
* A implantação de unidades poderá ser executada em fases até atingir a configuração final do plano, tendo em vista a evolução da demanda de volume e água e de esgotos em função do crescimento populacional;
* Para todos os sistemas de abastecimento de água, a concessionária deverá disponibilizar água potável, dentro dos parâmetros mínimos de potabilidade da Portaria GM/MS Nº 888, de 4 de maio de 2021, de modo a atender toda a demanda necessária;
* Para todos os sistemas de esgotamento sanitário, a concessionária deverá propiciar o tratamento e disposição dos esgotos coletados em cumprimento aos requisitos ambientais das Resoluções CONAMA 357/2005 e 430/2011.

São, ainda, encargos da concessionária:

* Construir e manter nos canteiros instalações adequadas, com recursos suficientes, inclusive pessoal especializado para poder prestar assistência rápida e eficiente, de modo a não ficar prejudicado o bom andamento dos serviços;
* Manter os canteiros e os acampamentos em perfeitas condições de asseio, livres de obstáculos, detritos etc.;
* 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 empoeiramento excessivo das instalações e canteiro, os acessos e áreas de circulação de veículos deverão receber aspersão de água em quantidade e frequências suficientes;
* Permitir inspeção e controle por parte da Agência Reguladora de todos os serviços, materiais e equipamentos, em qualquer época e lugar durante a construção das obras. Tais inspeções não isentarão a concessionária das obrigações contratuais e das responsabilidades legais, nos termos do Código Civil Brasileiro;
* 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, estando incluídos os seguros e encargos sociais, que, em conjunto, são de inteira e exclusiva responsabilidade da concessionária;
* Obtenção de todas as licenças obrigatórias para a implantação e funcionamento de todos os sistemas que serão implantados e operados;
* Proteger todas as propriedades públicas e privadas contra quaisquer riscos oriundos da execução dos serviços;
* Reparar os danos causados às propriedades e utilidades públicas ou privadas devidos à imperfeição ou descuido, no menor prazo possível;
* Recolocar nas condições originais qualquer sinalização ou placa atingida pelos trabalhos, no menor prazo possível;
* Manter no local placas alusivas à obra;
* Responsabilizar-se pelo transporte de seu pessoal;
* Adotar as medidas necessárias à segurança no trabalho e prevenção de acidentes;
* Fazer seguro da obra contra incêndios e acidentes;
* Responsabilizar-se, em qualquer caso, por danos e prejuízos causados a pessoas e propriedades em decorrência dos trabalhos de execução de obras e instalações pelas quais respondam, correndo às suas expensas o ressarcimento ou indenização que tais danos ou prejuízos possam motivar;
* Obedecer à legislação em vigor para o armazenamento, transporte e uso de explosivos;
* Responsabilizar-se pela guarda e conservação de todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios e ainda pela proteção à obra, devendo, para tanto, contratar serviço de vigilância necessário;
* Executar qualquer obra que implique em suspensão do trânsito ou redução da área de circulação apenas após prévia consulta ao órgão competente, anexando plantas das alterações pretendidas, com indicação de todas as informações necessárias, incluindo prazo e sinalização;
* Executar os serviços de forma a estarem plenamente protegidos contra riscos de acidentes com o próprio pessoal e com terceiros;
* Utilizar placas de sinalização obedecendo às exigências do Código Nacional de Trânsito e as normas locais existentes;
* Isolar o local de trabalho por meio de cerca ou tapume devidamente sinalizado, de modo a evitar acidentes com pessoas ou veículos nas valas ou cavas abertas;
* Instalar e manter acesas, à noite, lâmpadas pisca-pisca e outros avisos luminosos, em cada ângulo, extremidade da cerca protetora, em cada cavalete de aviso, bem como ao longo do canteiro de trabalho;
* Remover imediatamente os derramamentos resultantes das operações de transporte ao longo ou através de qualquer via pública.

### Sistema de Abastecimento de Água

As principais normas a serem seguidas para cada item são:

* Estação Elevatória de Água Bruta: NBR 12.214:2020 - Projeto de estação de bombeamento ou de estação elevatória de água – Requisitos;
* Adutora de Água Bruta: NBR 12.215-1:2017 - Projeto de adutora de água Parte 1: Conduto forçado;
* Potabilização: para manancial subterrâneo, deverá ser atendido os pré-requisitos de cloração e de fluoretação, além do monitoramento mínimo de analitos
* Estação Elevatória de Água Tratada: NBR 12.214:2020 - Projeto de estação de bombeamento ou de estação elevatória de água – Requisitos;
* Adutora de Água Tratada: NBR 12.215-1:2017 - Projeto de adutora de água Parte 1: Conduto forçado;
* Reservação: NBR 12.217:1994 - Projeto de reservatório de distribuição de água para abastecimento público – Procedimento;
* Distribuição: NBR 12.218:2017 - Projeto de rede de distribuição de água para abastecimento público – Procedimento;

Além das normas supracitadas, destaca-se:

* NBR 12.211:1992 - Estudos de concepção de sistemas públicos de abastecimento de água – Procedimento;
* NBR 12.266:1992 - Projeto e execução de valas para assentamento de tubulação de água, esgoto ou drenagem urbana – Procedimento;
* NBR 12.586:1992 - Cadastro de Sistema de Abastecimento de Água – Procedimento;
* NBR 12.244:2006 - Poço tubular - Construção de poço tubular para captação de água subterrânea;
* NBR 15.750:2020 - Tubulações de PVC-O (cloreto de polivinila não plastificado orientado) para sistemas de transporte de água ou esgoto sob pressão - Requisitos e métodos de ensaios.

Também deverão ser observadas e seguidas as demais normas não específicas para sistemas de abastecimento de água, mas relacionadas ao projeto e execução dos serviços.

### Sistema de Esgotamento Sanitário

As principais normas para cumprimento dos serviços de esgotamento sanitário:

* Rede coletora e ligações: NBR 9.649:1986 - Projeto de redes coletoras de esgoto sanitário – Procedimento;
* Interceptor: NBR 12.207:2016 - Projeto de interceptores de esgoto sanitário;
* Linha de recalque: NBR 16.682:2018 - Projeto de linha de recalque para sistema de esgotamento sanitário – Requisitos;
* Tratamento: NBR 12.209:2011 - Elaboração de projetos hidráulico-sanitários de estações de tratamento de esgotos sanitários;
* Fossas e filtros: NBR 7.229:1993 Versão Corrigida: 1997 - Projeto, construção e operação de sistemas de tanques sépticos.

Outras normas a serem observadas são:

* NBR 7.968:1983 - Diâmetros nominais em tubulações de saneamento nas áreas de rede de distribuição, adutoras, redes coletoras de esgoto e interceptores – Padronização;
* NBR 9.814:1987 - Execução de rede coletora de esgoto sanitário – Procedimento;
* NBR 12.266:1992 - Projeto e execução de valas para assentamento de tubulação de água, esgoto ou drenagem urbana – Procedimento;
* NBR 12.587:1992 - Cadastro de Sistema de Esgotamento Sanitário – Procedimento;
* NBR 7.367:1998 - Projeto e assentamento de tubulações de PVC rígido para sistemas de esgoto sanitário;
* NBR 7.362-1:2005 Versão Corrigida: 2007 (Norma em Revisão) - Sistemas enterrados para condução de esgoto Parte 1: Requisitos para tubos de PVC com junta elástica;
* NBR 15.750:2020 - Tubulações de PVC-O (cloreto de polivinila não plastificado orientado) para sistemas de transporte de água ou esgoto sob pressão - Requisitos e métodos de ensaios;

Também deverão ser observadas e seguidas as demais normas não específicas para sistemas de esgotamento sanitário, mas relacionadas ao projeto e execução dos serviços.

### Gerenciamento de Resíduos Sólidos

As normas a serem seguidas para a adequada gestão dos resíduos sólidos são:

* NBR 17.100-1:2023 – Gerenciamento de resíduos;
* NBR 10.004:2004 – Resíduos sólidos – Classificação;
* NBR 12.235:1992 – Armazenamento de resíduos sólidos perigosos.

Também deverão ser observadas e seguidas as demais normas não específicas para a gestão de resíduos sólidos, mas relacionadas ao projeto e execução dos serviços.

## OBRIGAÇÕES TÉCNICAS EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

No que tange à operação e à manutenção dos sistemas, a Tabela 48 apresenta os procedimentos mínimos a serem executados pela concessionária para o sistema de abastecimento de água, enquanto a Tabela 49 apresenta os procedimentos mínimos a serem executados para o sistema de esgotamento sanitário e a Tabela 50, para o gerenciamento de resíduos sólidos.

Tabela 48 – Obrigações técnicas em operação e manutenção para SAA.

| Item | Descrição |
| --- | --- |
| Captação | Realizar manutenção periódica das estruturas e outros equipamentos, porventura, existentes nas captações; |
| Manter a boa aparência das edificações; |
| Realizar ações de recuperação e proteção de mananciais; |
| Elevatórias | Garantir a otimização da utilização de energia elétrica, adotando técnicas de eficiência energética; |
| Registrar periodicamente as grandezas elétricas (amperagem, voltagem) e o tempo de funcionamento de bombas; |
| Controlar os sistemas de automatização de bombas; |
| Manter a boa aparência das edificações; |
| Realizar as manutenções de maneira a permitir o mínimo de paralisações não  programadas; |
| Realizar manutenção preventiva e/ou preditiva de bombas, quadros de comando e dispositivos de partida; |
| Prever dispositivo de retirada das bombas; |
| Realizar descarga e limpeza periódica de poço de sucção; |
| Adutoras | Garantir a estanqueidade; |
| Possibilitar o transporte da água de maneira segura e econômica; |
| Realizar descargas periódicas para limpeza da tubulação; |
| Realizar manutenção periódica de conexões, registros, ventosas e dispositivos de alívio; |
| Corrigir vazamentos imediatamente; |
| Substituir adutoras em fibrocimento, caso houver; |
| Potabilização | Garantir a qualidade da água a ser distribuída; |
| Fazer a disposição adequada dos rejeitos do processo de tratamento de água; |
| Preparar os produtos químicos e fazer ajustes de dosagens; |
| Controlar a automatização de bombas e equipamentos dosadores; |
| Realizar a manutenção preventiva periódica de bombas e dosadores, quadros de  comando, válvulas, registros e demais equipamentos; |
| Reparar comportas, válvulas, registros e demais equipamentos, visando o controle de perdas; |
| Elaborar um manual de operações; |
| Reservação | Garantir estanqueidade e proteção dos reservatórios a fim de se evitar a contaminação da água; |
| Controlar o sistema de automação, onde houver; |
| Realizar limpeza periódica e desinfecção do reservatório; |
| Realizar manutenção periódica de conexões, válvulas, registros, indicador de nível e todos os equipamentos existentes na estrutura; |
| Realizar inspeções periodicamente, visando o controle de perdas; |
| Distribuição | Garantir estanqueidade da rede de distribuição de água; |
| Realizar descarga de rede periódica; |
| Realizar manutenção nos equipamentos existentes nas redes, como registros e ventosas; |
| Corrigir vazamentos identificados imediatamente; |
| Realizar inspeção periódica da rede à procura de vazamentos de difícil identificação; |
| Identificar e corrigir vazamentos e irregularidades em ramais prediais e ligações; |
| Substituir redes em fibrocimento, caso houver; |
| Controle da qualidade | Garantir a operação eficaz das unidades de tratamento de água; |
| Garantir o dimensionamento e a construção de forma adequada à qualidade da água bruta; |
| Garantir que a água tratada chegue em cada edificação dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos; |
| Atender às exigências da Portaria GM/MS Nº 888, de 4 de maio de 2021, respeitando rotinas, prazos e quantidades de análises previstos; |
| Regularidade e continuidade | Garantir que o sistema de distribuição esteja pressurizado 24 horas por dia, durante todos os dias do ano. Apenas em casos em que houver necessidade de manutenção o sistema poderá ser despressurizado; |
| Respeitar a Norma Brasileira respectiva quanto aos níveis de pressão na rede; |
| Garantir a continuidade do abastecimento de água nas condições especificadas; |
| Registrar reclamações de usuários referentes à descontinuidade do abastecimento; |
| Elaborar Plano de Emergência e Contingência específico para cada sistema nos casos de paralisações do fornecimento de água; |
| Controle de perdas | Manter a atualidade do parque de hidrômetros; |
| Realizar macromedição dos volumes de água captada e tratada, além de macromedição setorial; |
| Instalar sistemas de automatização do tipo liga-desliga de conjuntos elevatórios para automatização e controle de extravasamentos de água em reservatórios; |
| Estabelecer rotina de identificação e correção de vazamentos visíveis em rede  distribuidora, ramais e cavaletes padrão de água; |
| Atender, dentro do prazo, reclamações de usuários referentes a vazamentos; |
| Manter de forma adequada os registros, válvulas, comportas e demais equipamentos existentes no sistema, bem como evitar problemas estruturais em tanques e reservatórios, no intuito de minimizar os vazamentos; |
| Estabelecer rotina eficaz de identificação de fraudes por by-pass ou fraudes nos medidores, além de ligações não autorizadas; |
| Realizar a setorização em distritos de medição e controle (DMC), onde aplicável; |
| Elaborar e implementar Programa de Controle e Redução de Perdas. |

Tabela 49 – Obrigações técnicas em operação e manutenção para SES.

| Item | Descrição |
| --- | --- |
| Ramais e rede | Realizar limpeza periódica de caixas de passar, poços de visita e trechos de rede com baixa declividade e/ou com histórico de elevado número de manutenções; |
| Desobstruir rede e ramais imediatamente, eliminando extravasamentos; |
| Recuperar abatimentos em passeios e pistas de rolamento e realizar correspondente recuperação de calçadas e pavimentos, observando eventuais exigências previstas em leis municipais específicas; |
| Condutos | Garantir a estanqueidade de interceptores, emissários e linhas de recalque; |
| Realizar limpeza periódica de caixas de passagem e poços de visita de interceptores e emissários; |
| Desobstruir interceptores e emissários imediatamente, eliminando extravasamentos; |
| Realizar limpeza periódica de trechos com baixa declividade ou com histórico de elevado número de manutenções; |
| Realizar descargas periódicas para limpeza de linhas de recalque; |
| Garantir escoamento contínuo dos esgotos gerados nas condições especificadas; |
| Manter rotinas de operação, manutenção e segurança que visem soluções imediatas de extravasamentos; |
| Registrar reclamações de usuários referentes a extravasamentos de esgotos; |
| Elaborar Plano de Emergência e Contingência específico para cada sistema; |
| Realizar manutenção periódica de conexões, registros e ventosas de linhas de recalque; |
| Elevatórias | Adotar técnicas de eficientização energética; |
| Realizar leitura periódica de grandezas elétricas (amperagem, voltagem) e do tempo de funcionamento de bombas; |
| Realizar manutenção preventiva de bombas, quadros de comando e dispositivos de partida; |
| Realizar descarga e limpeza periódica de grade, poço de sucção e desarenadores |
| Prever dispositivo de retirada e movimentação de bombas |
| Tratamento | Garantir que os efluentes da ETE atendam às condições e padrões de lançamento |
| Realizar descarga, limpeza periódica e destinação adequada dos resíduos de grades, desarenadores e remoção de escuma |
| Automatizar bombas e equipamentos dosadores |
| Realizar manutenção preventiva periódica de bombas, dosadores, quadros de comando, válvulas, registros e demais equipamentos da ETE |
| Realizar descarga e limpeza periódica de reatores e decantadores |
| Elaborar e aplicar Plano de Gerenciamento de Lodos e Resíduos Sólidos |
| Lançamento | Garantir a operação eficaz das unidades de tratamento de esgotos |
| Garantir o dimensionamento e a construção de forma adequada às exigências do corpo receptor |
| Atender às condições e padrões de lançamento de acordo com o corpo receptor, em conformidade com as Resoluções CONAMA 357/2005 e 430/2011 e da CONSEMA 355/2017, respeitando as análises previstas |
| Limpeza programada | Realizar campanha de comunicação social e educação ambiental, em cada município que definir que haverá limpeza programada, visando à sensibilização da população sobre os benefícios advindos da limpeza dos sistemas individuais, bem como sobre a importância para a conservação do meio ambiente e para a melhoria das condições sanitárias da população |
| Informar à concedente o cronograma de implementação das ações, específico para cada municípios, incluindo a sua disponibilização na página eletrônico da concessionária e nas unidades de atendimento |
| Emitir notificação de disponibilidade do sistema de limpeza de soluções individuais, com  comunicação de recebimento, aos usuários, informando, no mínimo, o que se segue: - Prazo para solicitar a vistoria de instalação predial para que seja efetuado o serviço; - Prazo de carência para o início da cobrança do serviço; - Cobrança pela disponibilidade da limpeza programada nos casos em que a execução das obras de adequação do sistema individual não seja realizada no prazo; - Menção expressa aos respectivos fundamentos legais previstos nas normativas que disciplinam o tema; - Custeio das obras necessárias para a limpeza programada pela concessionária aos beneficiários de tarifa social; - Prazo para autorização expressa do usuário beneficiário da tarifa social para execução dos serviços de limpeza programada. |
| Agendar a vistoria técnica aos sistemas individuais |
| Realizar a vistoria técnica aos sistemas individuais e verificar a necessidade de adequação da solução individual do ponto de vista da funcionalidade e do padrão construtivo |
| Informar o prazo necessário para o usuário realizar os serviços de melhorias necessárias no sistema individual |
| Agendar a realização da primeira limpeza programada nos sistemas individuais que forem considerados adequados |
| Após a primeira limpeza das fossas sépticas, será programada as próximas limpezas com frequência anual, com exceções de situações emergenciais notificadas pelo usuário |
| Destinar os efluentes resultantes da limpeza para estações de tratamento de esgoto ou em centrais de tratamento de lodo devidamente licenciadas |
| Utilizar caminhões para realizar o serviço de limpeza, que estejam sob orientação e fiscalização da Companhia quanto ao transporte e às normas de segurança |
| Exigir o Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) do transportador do efluente resultante da limpeza, bem como, demais adequações à legislação ambiental |
| Manter cadastro das fossas sépticas, incluindo informações do tipo e estado de conservação e, para onde forem realizadas vistorias e limpezas, incluindo informações como a regularidade das instalações, a data da última vistoria e a data da última limpeza; |
| Informar a concedente sobre o estado de conservação das fossas e apontar as adequações necessárias |

Tabela 50 - Obrigações técnicas em operação e manutenção para gerenciamento de resíduos sólidos.

|  |  |
| --- | --- |
| Item | Descrição |
| Coleta | Cumprir o cronograma de coleta |
| Transporte | Manter caminhões e estruturas em boas condições operacionais e sanitárias |
| Destinação | Destinar os resíduos em local com licenciamento ambiental |
| Gerar manifestos de transporte de resíduos |
| Geral | Manter registros de dados qualitativos e quantitativos sobre os resíduos coletados, transportados e destinados |
| Cumprir o Plano Municipal de Resíduos Sólidos e normativas dos órgãos de fiscalização e regulação, assim como a legislação vigente e normas técnicas |

## OBRIGAÇÕES DA GESTÃO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

As obrigações da gestão comercial e do atendimento ao usuário, no que tange o sistema comercial, são:

* Adotar gestão adequada do sistema comercial, tendo como premissa a sustentabilidade financeira;
* Desempenhar com eficácia as ações de leitura, faturamento, cobrança, arrecadação e atendimento ao cliente;
* Possuir, no mínimo, as ferramentas de software e hardware necessárias para um sistema comercial informatizado único e integrado;
* Possuir software para gestão do sistema comercial que contenha, no mínimo:
  + cadastro de usuários;
  + sistema de faturamento com emissão de boletos;
  + entrega de faturas;
  + sistema de cobrança, arrecadação e baixa do faturamento;
  + monitoramento de leituras;
  + integração contábil e financeira.
* Manter eficiência comercial que permita, no mínimo:
  + acionar cortes e imediata religação;
  + fazer controle de inadimplência;
  + inibir e controlar fraudes;
  + manter a atualidade do cadastro;
  + manter atualidade e eficiência do parque de hidrômetros.
* Acompanhar, por meio de consultas e relatórios, o processo de negativação de clientes devedores junto ao Serviço de Proteção de Crédito (SPC) e ao Serasa, como também a retirada de clientes com débitos negociados ou pagos.

No que tange ao atendimento ao usuário, a concessionária deve oferecer presteza no atendimento e oferecer ao usuário uma estrutura que permita a comunicação efetiva com atendimento de solicitações e solução de reclamações, sendo seus encargos:

* Possuir sistema comercial cujo Atendimento ao Usuário permita, no mínimo, registrar e atender solicitações e reclamações a respeito de:
  + novas ligações, suspensões ou religações;
  + pedidos de substituição de hidrômetro, mudança de padrão e ramal;
  + contas e 2ª via de contas;
  + cobranças indevidas;
  + mudança de dados cadastrais;
  + descontinuidade de abastecimento de água, esgotamento ou de coleta de resíduos sólidos;
  + vazamentos de água;
  + extravasamentos de esgotos;
  + qualidade da água.
* Possuir canal de atendimento indireto via 0800;
* Criar e divulgar site e/ou aplicativo para consulta de informações e realização de solicitações pelo usuário;
* Criar e divulgar a Ouvidoria;
* Manter número adequado de locais para atendimento ao público;
* Garantir que os canais de atendimento sigam as definições estabelecidas pela Agência Reguladora;
* Possuir estrutura de pessoal, veículos e ferramentas necessárias para atendimento das solicitações;
* Possuir sistema informatizado de ordens de serviço que permita o acompanhamento das solicitações e cumprimento de prazos;
* Acompanhar, por meio de relatórios gerenciais, resumos de prazos conformes e não conformes de atendimento às solicitações.

## OBRIGAÇÕES DA GESTÃO SOCIOAMBIENTAL

A gestão socioambiental abrange:

* Promover campanhas educativas, informativas e operacionais para o adequado cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
* Planejar e executar os programas, projetos e/ou ações relacionados à Educação Ambiental nas áreas de abrangência da concessão;
* Elaborar e executar o Plano de Segurança Hídrica;
* Compatibilizar os programas, projetos e/ou ações com os programas de ações do Plano Municipal de Saneamento Básico;
* Executar, acompanhar e avaliar os programas, projetos e/ou ações, bem como arcar com os custos advindos desses serviços, contratação de equipe técnica qualificada, reprodução de materiais e recursos didáticos e equipamentos necessários para o pleno desenvolvimento das ações;
* Envolver as instituições educacionais de nível fundamental, médio, superior e técnico tecnológico do âmbito público e/ou privado, assim como comunidades, empresas e organizações governamentais e não-governamentais, visando garantir a continuidade e permanência no processo educativo, estimulando o fortalecimento de parcerias na formação de equipes que atuem como agentes multiplicadores;
* Elaborar planos de contingência e emergência, tanto para o SAA quanto para SES.

Além destes encargos, especificamente no que tange à regularização ambiental, acrescenta-se:

* Obter todas as licenças ambientais obrigatórias para a implantação e funcionamento de todos os sistemas que serão implantados e operados;
* Obter todas as outorgas de direito de uso dos recursos hídricos necessárias;
* Atender as condições e restrições e renovar todas as licenças, independentemente de quem foi a responsabilidade de implantação;
* Atender as condições e restrições e renovar todas as outorgas;
* Responsabilizar-se pelos custos decorrentes da regularização ambiental;
* Responsabilizar-se pela interlocução com os diferentes agentes e atores do processo de licenciamento e regularização ambiental de todos os sistemas do projeto;
* Manter à disposição de órgãos competentes todos os documentos relacionados às licenças ambientais e outorgas de direito de uso dos recursos hídricos;
* Responsabilizar-se pelo cumprimento, ônus e encaminhamento dos controles das condicionantes ambientais junto aos órgãos fiscalizadores, com envio de documentação pertinente;
* Realizar ações de monitoramento, mitigação e compensação de impactos ambientais provenientes do desenvolvimento das atividades.

## OBRIGAÇÕES DIVERSAS

Além das obrigações apresentadas anteriormente, são encargos da concessionária, referentes à gestão e fiscalização:

* Obter em seu nome todas as permissões, aprovações e licenças de todas as autoridades governamentais locais, estaduais ou federais que forem necessárias para o cumprimento do contrato, inclusive, sem limites, permissões de entrada para todos os equipamentos importados;
* Responsabilizar-se por quaisquer revisões, adequações ou renovações de licenças, bem como pelo cumprimento de todas as condicionantes. O ônus será da concessionária e não ensejará reequilíbrio no valor contratado e prazo final previsto;
* Cumprir todas as normas em vigor, incluindo leis locais, estaduais, federais e outras leis que influenciem na execução do contrato e comprometam a concessionária;
* Isentar o município de Arroio dos Ratos e o estado do Rio Grande do Sul de todas e quaisquer responsabilidades, danos, reclamações, multas, penalidades e despesas de qualquer natureza originadas ou resultantes da violação dessas leis pela concessionária ou seu pessoal, inclusive subcontratados e seu pessoal;
* 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;
* Manter atualizadas a qualificação técnica e as licenças junto aos órgãos responsáveis;
* Adquirir e dispor de todos os recursos humanos e meios materiais, equipamentos e acessórios necessários à perfeita operação dos serviços;
* Disponibilizar empregados devidamente registrados em carteira de trabalho e em quantidade necessária para a prestação dos serviços;
* Disponibilizar mão-de-obra previamente treinada para a função, promovendo periodicamente e às suas expensas, treinamentos gerais e específicos de toda a equipe de trabalho;
* Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações de seus serviços, sanando-as no menor tempo possível;
* Manter em perfeitas condições de uso as dependências e equipamentos vinculados à execução dos serviços;
* Cumprir e fazer cumprir integralmente o contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares;
* Realizar os investimentos e executar os serviços, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, conforto, higiene e cortesia;
* Cumprir os critérios, Indicadores de Desempenho e parâmetros de qualidade na prestação dos serviços que constam do contrato e seus anexos;
* Cumprir determinações legais quanto à legislação trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho, quanto aos seus empregados;
* Publicar anualmente as demonstrações financeiras e relatório de sustentabilidade, auditadas por empresa independente e manter os registros contábeis de todas as operações em conformidade com as normas aplicáveis às companhias abertas;
* Executar todos os serviços, controles e atividades relativos ao presente Contrato com zelo e diligência, utilizando a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas;
* Elaborar plano emergencial de comunicação para as hipóteses em que ocorra qualquer evento que possa prejudicar os serviços e/ou os usuários;
* Prestar informações e esclarecimentos requisitados por Agência Reguladora, garantindo-lhe o acesso, a qualquer tempo, a todas as dependências das estruturas operacionais, bem como documentos e informações pertinentes à Concessão, facultando-os à fiscalização e à realização de auditorias.

E referentes à mão de obra e à prevenção de riscos:

* Responsabilizar-se por tudo que for pertinente ao pessoal necessário à execução dos serviços;
* Cumprir rigorosamente a legislação sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho em vigor no Brasil;
* Manter seu pessoal segurado contra acidentes do trabalho;
* Assumir total responsabilidade pelo controle de frequência e disciplina do quadro próprio de empregados;
* Cumprir todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho;
* Assumir total e exclusiva responsabilidade por qualquer ônus ou encargos relacionados com seus empregados, na prestação dos serviços objeto do Contrato, sejam eles decorrentes da legislação trabalhista, social, previdenciária e/ou ambiental, incluídas as indenizações por acidentes, moléstias ou outras de natureza profissional e/ou ocupacional;
* Cumprir rigorosamente as normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, de acordo com a legislação vigente, e sempre visando à prevenção de acidentes no trabalho;
* Oferecer soluções que garantam os serviços mínimos imprescindíveis, de acordo com Agência Reguladora, em caso de greve que afete a prestação dos serviços;
* Assumir responsabilidade pelo controle do estado de saúde do pessoal responsável pela prestação dos serviços;
* Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC) a todos os empregados;
* Manter arquivo de exames admissionais, periódicos, demissionais, mudanças de função e retorno ao trabalho, conforme preconiza a Norma Regulamentadora NR-7;
* Manter registro de segurança e saúde ocupacional, conforme preconiza a Norma Regulamentadora NR-32;
* Possuir 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.