

ANEXO I

CADERNO DE ENCARGOS

PPP DE CARIACICA

SUMÁRIO

I. INTRODUÇÃO.....	5
II. OBRIGAÇÕES EM PROJETO E CONSTRUÇÃO	6
III. OBRIGAÇÕES EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO	13
IV. OBRIGAÇÕES DE APOIO À GESTÃO COMERCIAL DA CESAN.....	16
V. RESPONSABILIDADES DE EFICIÊNCIA E DESEMPENHO	21
ANEXO A. MONITORAMENTO DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO E PRÉ CONDICIONAMENTO	23
ANEXO B. RELATÓRIOS DOS RESULTADOS OPERACIONAIS E DE DESEMPENHO.....	24
VI. RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA	27
APÊNDICE I - PRESCRIÇÕES TÉCNICAS	41

DEFINIÇÕES

- **ARSP:** Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo
- **CESAN:** Sociedade de economia mista, enquadrada no regime Jurídico de Direito Privado Brasileiro, como uma Sociedade Anônima, instituída pela Lei Estadual n.º 2.282/1967, Contratante do Contrato de Concessão Administrativa.
- **Concessão administrativa:** Concessão de serviços e de obras públicas de que trata o § 2.º do art. 2.º da Lei Federal 11.079, de 30 de dezembro de 2004, que tem por objeto a prestação de serviços de construção, manutenção e operação do sistema de esgotamento sanitário dos municípios de Cariacica, durante o prazo estabelecido pelo Contrato.
- **Concessionária:** Sociedade de Propósito Específico responsável pela execução do Contrato, constituída pelas pessoas jurídicas, fundos de investimento e entidades de previdência complementar vencedoras da Concorrência.
- **Contrato:** O Contrato de Concessão celebrado entre a CESAN e a Concessionária.
- **CCO:** Centro de Controle Operacional
- **EEE:** Estação Elevatória de Esgoto
- **ETE:** Estação de Tratamento de Esgoto
- **Operação Assistida no início do Contrato:** O serviço de Operação Assistida no início do Contrato se caracteriza por um conjunto de atividades que permitam o treinamento e capacitação da equipe da Concessionária responsável pelas atividades de operação e manutenção preventiva e corretiva, transferindo todo o conhecimento e experiência necessária para a operação dos equipamentos, sistemas ou plataformas de serviços que foram fornecidos pela CESAN. Abrange o período inicial de operação e manutenção e se desenvolve por um prazo previamente definido em contrato, em que é prestado todo o suporte necessário para a operacionalidade dos sistemas, proporcionando as condições ideais para transferência da tecnologia envolvida até que a Concessionária possa assumir integralmente as atividades com sua própria equipe. Neste período também podem ser realizados os ajustes finais necessários à plena operacionalização dos sistemas.

- **Operação de Desmobilização:** O serviço de Operação de Desmobilização se caracteriza por um conjunto de atividades que permitam o treinamento e capacitação da equipe da CESAN ou de empresa por ela indicada, responsável pelas atividades de operação e manutenção preventiva e corretiva, transferindo todo o conhecimento e experiência necessária para a operação dos equipamentos, sistemas ou plataformas de serviços que serão entregues para a CESAN. Abrange o período final de operação e manutenção e se desenvolve por um prazo de 12 meses antes da data do término de vigência contratual, em que é prestado todo o suporte necessário para a operacionalidade dos sistemas, proporcionando as condições ideais para transferência da tecnologia envolvida para que a CESAN possa assumir integralmente as atividades com sua própria equipe. Neste período também podem ser realizados os ajustes finais necessários à plena operacionalização dos sistemas.
- **Serviços:** são as atividades de operação e manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário a serem prestadas pela Concessionária a fim de atender as metas estabelecidas no Contrato.
- **Sistema de Coleta:** conjunto das instalações, equipamentos, redes, Estações Elevatórias e demais bens necessários à coleta do esgoto, conforme definições técnicas constantes deste Caderno de Encargos.
- **Sistema de Esgotamento Sanitário:** conjunto de todos os Sistemas de Coleta e Tratamento, instalações, equipamentos, redes, Estações Elevatórias, Estações de Tratamento de Esgoto e demais bens necessários à prestação do serviço nos municípios de Cariacica.
- **Sistema de Tratamento:** conjunto das instalações, equipamentos, Estações de Tratamento de Esgoto e demais bens necessários ao tratamento do esgoto coletado, conforme definições técnicas constantes deste Caderno de Encargos.
- **Usuários:** todas as pessoas físicas e jurídicas que sejam tomadoras diretas ou indiretas dos serviços prestados pela Concessionária à CESAN.

I. INTRODUÇÃO

O presente documento tem por objetivo pontuar e descrever de forma clara e inequívoca as obrigações contratuais da Concessionária e eventuais obrigações da CESAN fornecendo parâmetros quantitativos e qualitativos relacionados ao conjunto dos serviços a serem prestados durante o período de concessão regido pelo contrato: obras, operação, manutenção, gerência e outros encargos gerais.

As obrigações foram criteriosamente avaliadas e estabelecidas de forma a garantir a exequibilidade temporal, tecnológica e financeira. Assim sendo, os prazos foram previstos para atender as metas de expansão de ampliação do índice de cobertura, considerando as tecnologias disponíveis e necessárias para atender as especificidades deste projeto.

Os encargos previstos neste documento orientaram a definição dos objetivos de controle e níveis de serviço requeridos, os quais foram materializados no Sistema de Indicadores de Desempenho, também anexo do Contrato.

Dessa forma, esse documento apresenta as obrigações e responsabilidades da Concessionária, incluindo as obrigações de construção e operação dos sistemas de saneamento, bem como no apoio aos processos comerciais de leitura e instalação de hidrômetros.

II. OBRIGAÇÕES EM PROJETO E CONSTRUÇÃO

As obrigações da Concessionária cobrem integralmente a elaboração do projeto, a execução das obras civis e a operação e manutenção dos Sistemas de Esgotamento dos municípios de Cariacica, de acordo com as condições estabelecidas neste Caderno de Encargos, no Edital e em conformidade com as especificações técnicas, exigências de operação e exigências ambientais definidas nos documentos de licitação.

No que se referem às obras, as especificações incluem, mas não estão limitadas ao suprimento de mão-de-obra, canteiros de serviços e obras, materiais, equipamentos, inclusive os de automação, peças sobressalentes e acessórios; utilidades e suprimentos de construção; materiais temporários, estruturas e instalações; transporte (inclusive, sem limites, descarga e movimentação) e armazenamento.

A Concessionária deverá executar todos os serviços e/ou fornecer todos os itens e materiais necessários para o cumprimento do escopo de projeto, construção, operação e manutenção do Sistema de Esgotamento.

A Concessionária, sem prejuízo do disposto neste Caderno de Encargos, deverá ainda atender integralmente ao Manual Ambiental de Construção (MAC) anexo, tal como for atualizado pela CESAN de tempos em tempos, bem como as especificações e padrões técnicos constantes dos anexos específicos.

A Concessionária deverá dar atenção especial em qualquer procedimento para implantação de rede nas vias públicas, observando todo o procedimento de licenciamento e plano de comunicação com a comunidade para que os possíveis transtornos com as obras estejam controlados e não provoquem insatisfação dos moradores e transeuntes.

A recomposição das vias públicas, após a execução do Sistema de Coleta, deve ser precedida de aterro com materiais que permitam a execução da base de pavimento de forma que não haja abatimento e recalques ao longo dos anos no pavimento final. O pavimento não pode ficar desnivelado ou apresentar outras irregularidades. Em toda a fase de execução dos serviços nas vias públicas a Concessionária deverá manter o local seguro, sinalizado e limpo.

1. Documentos Técnicos de Referência

- 1.1.** As características do Sistema de Esgotamento existente, em construção e a implantar, a área de abrangência do projeto e características tais como a dos corpos receptores e estudos populacionais estão indicados na Solução de Referência e Cadastros Técnicos de Água e Esgoto a ser disponibilizado, conforme a necessidade.
- 1.2.** A elaboração dos estudos e projetos, com as soluções técnicas a serem adotadas e propostas para atendimento às especificações técnicas será de inteira e única responsabilidade da Concessionária, de forma a propiciar a coleta, transporte, tratamento e disposição final dos efluentes e resíduos sólidos gerados.
- 1.3.** Os elementos técnicos disponibilizados são apenas referenciais e exprimem o entendimento e soluções avaliadas pela CESAN para cumprimento do escopo.
- 1.4.** Cabe à Concessionária a análise dos Documentos Técnicos de Referência, adotando os elementos que considere adequados e suficientes ao seu partido de projeto, complementando e adequando aqueles que julgue necessários, de forma a elaborar a sua solução técnica a ser submetida à ciência e análise da CESAN, sempre em conformidade às Normas Técnicas e prescrições legais aplicáveis. A Concessionária deverá responder a eventuais questionamentos da CESAN em até 10 dias úteis.

2. Condições e Prazos para Início e Conclusão

- 2.1. Sistemas de Coleta (redes, poços de visita, ramais de ligação domiciliar, coletores, estações elevatórias e linhas de recalque)**
 - i.** Após a assinatura do contrato, a Concessionária deverá iniciar de imediato a elaboração do Plano de Escoamento dos Sistemas de Coleta, de forma a definir as Bacias e Sub-Bacias e entregá-lo no prazo de 150 (cento e cinquenta) dias. O plano de escoamento deverá considerar o dimensionamento hidráulico para o final da concessão.
 - ii.** A Concessionária deverá incorporar ao cadastro técnico de água e de esgoto da CESAN os dados de cada sub-Bacia, em até 90 (noventa) dias após sua

conclusão, consolidando as seguintes informações e especificações para cada uma destas:

- a) área em hectares;
 - b) número de ligações de água e esgoto, economias ativas e densidade em habitantes por hectares;
 - c) comprimento de redes de coleta e elevatórias existentes e a implantar, bem como seus componentes;
 - d) O cadastro de redes de água e esgoto deverá ser georreferenciado indicando o sistema de referência adotado. Os arquivos digitais deverão ser gerados em formatos compatíveis com as versões dos softwares utilizados na CESAN e em consonância com a Norma Interna de cadastro e arquivo técnico.
 - e) Os projetos elaborados deverão ser entregues em meio digital e impresso, nos formatos indicados pela CESAN, com assinaturas dos responsáveis técnicos, e respectivas A.R.T. (anotação de responsabilidade técnica), conforme norma da CESAN para devido arquivamento no GED - Gerenciador de Documentos Eletrônicos adotado pela CESAN. No caso da utilização de assinatura digital a CESAN deverá comunicar a Contratada o procedimento a ser adotado e a necessidade do fornecimento do material em papel vegetal.
 - f) O cadastro de unidades não lineares tais como poços de visita, caixas de passagem, curvas de inspeção e limpeza, válvulas, entradas e saídas de ETEs deverão conter dados alfanuméricos de acordo com o modelo de dados adotado no sistema GIS da CESAN. Além do georreferenciamento, as unidades deverão conter amarrações triangulares da testada do lote, esquina de quadras, postes, canteiros, meio fio e outros.
 - g) Para cadastro das unidades lineares deverão ser fornecidas as informações alfanuméricas contidas no sistema GIS da CESAN tais como diâmetro, material, extensão, cota inicial, cota final, profundidade e demais informações especificadas no modelo de dados.
- iii.** A implantação dos Sistemas de Coleta deverá ser iniciada pelas Sub-Bacias priorizando os seguintes critérios:

- a) urbanização com posse municipal regularizada ou reconhecida pela municipalidade, sem pendências fiscais e jurídicas;
 - b) localidades que apresentam as maiores demandas de volume;
 - c) arruamento definido, com rede de drenagem implantada;
 - d) não se situarem em áreas de proteção aos mananciais ou de preservação ambiental.
- iv.** A sequência de implantação deverá ser estabelecida pela Concessionária, contudo a CESAN poderá propor prioridades caso haja necessidade.
- v.** A CESAN resguarda o seu direito de solicitar estudos referentes à revisão de cronograma e demandar alterações no planejamento e implantação antes da periodicidade definida sempre que identificar potenciais inconsistências com o planejamento de seus investimentos, de outros órgãos públicos e instituições relacionadas, observados os parâmetros definidos neste Caderno de Encargos.
- vi.** A proponente poderá se utilizar de estudos existentes ou novos estudos para pautar sua proposta de cronograma referencial de obras.
- vii.** Para elaboração de sua proposta, a Proponente deverá considerar as metas descritas no Anexo III – Metas e Indicadores de Desempenho, em especial as de número de ligações disponibilizadas e índices de ligações conectadas.
- viii.** As redes a serem implantadas deverão atender às seguintes condições:
- a) novas redes somente poderão ser efetuadas em sub-bacias que possam ser interligadas a sistemas de tratamento com capacidade de receber os efluentes decorrentes da implantação;
 - b) As redes deverão ser projetadas de forma a contemplar soluções técnicas de coleta e tratamento de esgoto para todos os imóveis localizados nas bacias/sub-bacias, sendo admitidas soluções individuais de tratamento para condições específicas a serem apresentadas e justificadas para aprovação pela CESAN.
 - c) As redes implantadas somente serão contabilizadas quando apresentarem plena condição de operacionalização, desde a coleta até o tratamento e disposição final (ligação, elevatórias, linhas de recalque, coletores tronco, e

ETE's disponíveis) e também quando a Concessionária entregar o cadastro técnico de acordo com a Norma de Cadastro da CESAN;

- d) As solicitações para ligações de empreendimentos deverão passar por estudo de viabilidade prévia ao seu atendimento, para verificar seu enquadramento frente aos critérios definidos pela ARSP. A Concessionária terá um prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do recebimento da solicitação de análise de viabilidade para emitir seu parecer e entregá-lo à CESAN.
 - e) A concessionária deverá executar até 80m de rede por ligação, quando necessário, para atender a uma solicitação de ligação/ instalação de PI sem que isso represente custos para o solicitante ou para a CESAN. O prazo para execução dessa extensão de rede é de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos a partir do pedido de ligação.
- ix.** O Plano de Início de Operação previsto no Contrato deverá conter minimamente o seguinte conteúdo:
- a) descrição da estrutura organizacional do grupo de trabalho encarregado do planejamento e execução dos serviços nominando os principais profissionais que conduzirão os trabalhos, assinalando a experiência destes em trabalhos similares;
 - b) cronograma de implantação de redes, elevatórias e ETEs para os primeiros 36 (trinta e seis) meses, detalhado por Sistema, contendo prazos de elaboração de projetos e licenciamentos;
 - c) descrição de como pretende executar o trabalho nas frentes de serviço, destacando as atividades principais que serão desenvolvidas, a organização técnica, administrativa e logística que adotará, considerações sobre as dimensões e estrutura dos canteiros de obras;
 - d) deverá descrever um “Plano de Comunicação e Ação Social” visando prestar todo o apoio necessário à população diretamente afetada pelas obras, de forma compatibilizada com o Manual Ambiental da Construção (MAC).
- x.** Como condição para contabilização das metas do Sistema de Mensuração de Desempenho, a Concessionária deverá atualizar continuamente as informações cadastrais da CESAN referente às redes e seus componentes de água e esgoto das Sub-Bacias, conforme Norma de Cadastro Técnico da Companhia, inserindo

essas novas áreas no planejamento executivo de implantação dos Sistemas de Coleta. O cadastro final, *As built*, a ser entregue, em até 30 (trinta) dias após a execução do serviço, deverá estar em consonância com as convenções, simbologias e escalas determinadas no arquivo padrão do cadastro de redes estabelecido pela área de cadastro técnico da CESAN.

- xi.** A Concessionária pode, a seu critério, decidir pela implantação de rede e/ou sistema de tratamento e disposição de esgotos em sub-bacias que excedam as metas de número de ligações disponibilizadas e índices de ligações conectadas descritas no Anexo III – Metas e Indicadores de Desempenho, desde que informado e aprovado pela CESAN com antecipação devida.

2.2. Sistemas de Tratamento

- i.** A Concessionária deverá iniciar a elaboração dos projetos dos Sistemas de Tratamento em tempo hábil para cumprimento do cronograma das obras e atendimento aos indicadores, de forma a definir as soluções técnicas apropriadas ao cumprimento dos requisitos técnicos e ambientais aplicáveis a propiciar o total tratamento dos esgotos coletados nos Sistemas de Coleta, a disposição dos efluentes tratados nos corpos receptores e disposição final dos resíduos sólidos gerados;
- ii.** A capacidade dos Sistemas de Tratamento deve contemplar o volume de esgoto a ser gerado até o prazo final da concessão, para isso a Concessionária deverá desenvolver os estudos populacionais adequados, levando em conta as condições mínimas de abrangência pré-determinadas para os Sistemas de Coleta;
- iii.** A Concessionária deverá se comprometer a tratar 100% do esgoto coletado desde o início do Contrato enquanto estiver operando as Estações de Tratamento de Esgoto.
- iv.** A Concessionária deverá avaliar, com base nos critérios técnicos e ambientais, as efetivas viabilidades de aproveitamento das Estações de Tratamento existentes, elaborando o planejamento de implantação de novos sistemas de tratamento sob esta ótica;

- v.** As atividades iniciais de desativação das ETEs existentes ficarão a cargo da Concessionária, que deverá tomar todas as medidas necessárias para não comprometer o cronograma de obras, incluindo a implantação da nova ETE e/ou estação elevatória que substituirá a ETE desativada. Estas atividades iniciais serão minimamente as seguintes: desvio de esgoto bruto; esvaziamento das unidades; remoção, desaguamento, tratamento e destinação do lodo; que devem constar de um Plano de desativação da ETE a ser encaminhado ao órgão gestor ambiental. Cabe ressaltar que as atividades mencionadas não isentam a Concessionária de atender a todos os requisitos técnicos e disposições legais. Após cumprimento das atividades iniciais, a ser certificado para cada ETE por meio de um Termo de Devolução, a reurbanização da área da ETE, a qual inclui seu planejamento urbanístico para outras utilizações, ficará a cargo da CESAN, podendo a Concessionária propor formas de exploração de receitas alternativas, observadas as disposições do Contrato.
- vi.** A implantação de novos sistemas de tratamento poderá ser efetuada em fases até atingir a configuração para final de plano, tendo em vista a evolução da demanda de volume de esgotos em função do crescimento populacional;
- vii.** Entenda-se por final de plano, o ano de fim da concessão acrescido de 5 (cinco) anos;
- viii.** A evolução da tecnologia de tratamento, em função da evolução da demanda de volume e carga dos esgotos afluentes às ETE's, também poderá ser implementada por etapas, desde que atenda sempre os requisitos mínimos estabelecidos para o licenciamento ambiental e critérios de outorga, conforme Anexo II – Diretrizes Ambientais, mas não se limitando ao que está descrito, e no Anexo III – Metas e Indicadores de Desempenho.
- ix.** Para todos os sistemas de esgotamento sanitário, a Concessionária deverá prever a implantação em tempo hábil e propiciar o tratamento e disposição dos esgotos coletados em cumprimento aos requisitos do licenciamento ambiental e outorga, e será a responsável por danos ambientais decorrentes de falhas de projeto, de execução das obras ou de operação;
- x.** Em todos os casos deverão ser observadas as Diretrizes Ambientais para o Licenciamento Ambiental, conforme Anexo II.

IMPORTANTE: o planejamento executivo de implantação das obras dos Sistemas de Coleta e Tratamento deverá contemplar os prazos necessários à elaboração e aprovação dos projetos e de licenciamentos/outorga requeridos por todos os órgãos reguladores ambientais (municipais, estaduais e federais).

III. OBRIGAÇÕES EM OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

1. Sistemas de Coleta (redes, poços de visita, ramais de ligação domiciliar, coletores, estações elevatórias e linhas de recalque)

A Concessionária se responsabilizará pela operação e manutenção de todos os Sistemas de Coleta já implantados, em construção e a implantar (a manutenção inclui substituição de trechos de rede, qualquer tipo de reparo necessário, incluindo a recuperação de pavimentação em estruturas existentes, ainda que não tenham sido executadas pela Concessionária, bem como gerenciamento e disposição adequada de todos os resíduos sólidos gerados), sob sua responsabilidade, nas condições de eficiência e desempenho constantes dos projetos aprovados, especificações e normas da CESAN e legislação aplicável, conforme as normas enumeradas no item V e prescrições do item VIII - Condições de Eficiência e Desempenho.

Entre os sistemas implantados que serão transferidos à Concessionária, conforme citado na Solução de Referência, no Plano de Negócios Referencial e no ANEXO IV – Obras da CESAN está a elevatória de esgoto, prevista no atual espaço da ETE Vila Bethânia, e a rede de recalque para reversão do esgoto de Viana bairros para a ETE Bandeirantes. A Concessionária se responsabilizará pela operação e manutenção desta elevatória e rede de recalque para transferência do esgoto de Viana bairros para tratamento na ETE Bandeirantes.

2. Sistemas de Tratamento

A Concessionária se responsabilizará pela operação e manutenção de todos os Sistemas de Tratamento já implantados, em construção e a implantar sob sua responsabilidade, bem como gerenciamento e disposição adequada de todos os resíduos sólidos gerados, nas condições de eficiência e desempenho constantes dos projetos aprovados, especificações e normas da CESAN e legislação aplicável, conforme as normas enumeradas no item V e prescrições.

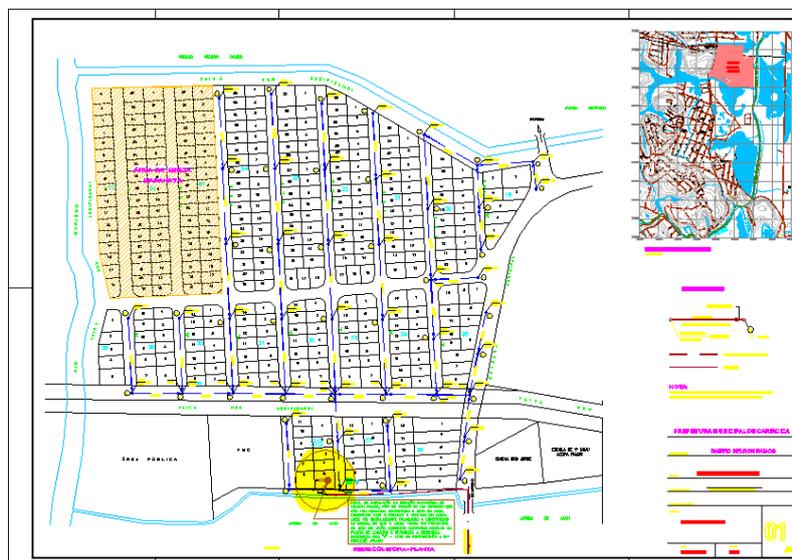
IMPORTANTE: A definição do processo e da tecnologia de tratamento deverá levar em consideração os limites e condições estabelecidos para licenciamento e outorga dos sistemas junto ao órgão ambiental competente – conforme descrito no anexo de Diretrizes Ambientais.

3. Sistemas incompletos

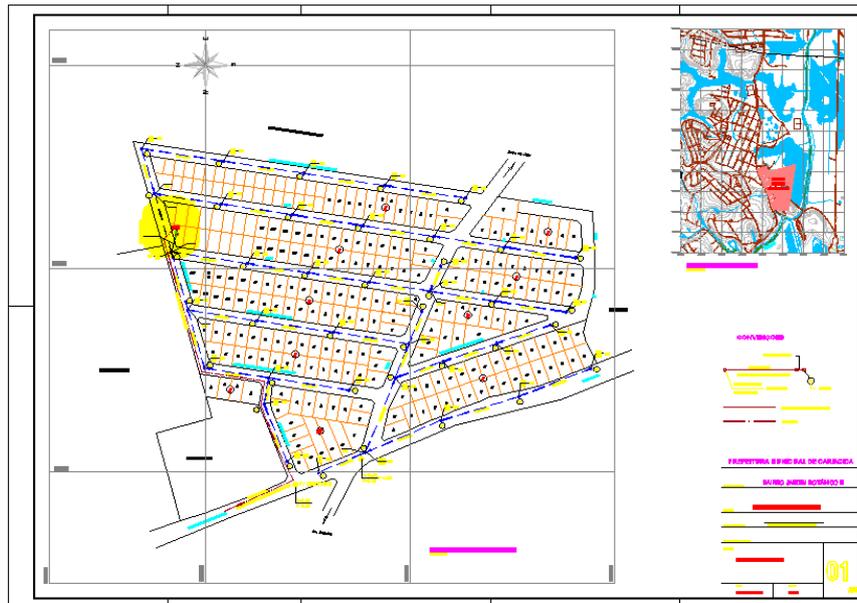
Existem sistemas incompletos iniciados pela Prefeitura e que serão repassados à CESAN e que a Concessionária deverá assumir, além da obrigação de adequá-los, caso necessário e incorporá-los a outros sistemas dando uma solução técnica para sua melhor performance. Os sistemas incompletos estão listados abaixo.

i. Sistema Nelson Ramos e Jardim Botânico II

- ✓ Existem duas EEEB (uma em cada sistema) que serão finalizadas pela Prefeitura para operacionalizá-lo. Com a finalização das obras, o sistema de Jardim Botânico II terá os efluentes coletados e conduzidos até a bacia de Nelson Ramos que por seguinte direciona ao Sistema de Coleta em operação no Bairro Jardim de Alah.
- ✓ O sistema deverá atender a 289 residências unifamiliares em Nelson Ramos e 247 residências unifamiliares em Jardim Botânico II.
- ✓ Comprimento total de rede coletora = 2.870 m em Nelson Ramos.
- ✓ Comprimento total de rede coletora = 2.439 m em Jardim Botânico II



SES – Nelson Ramos



SES – Jardim Botânico II

ii. Sistema Cariacica Sede

- ✓ Existe uma ETE (reator) em Roças Velhas pendente de operação, que será reabilitada e posta em operação pela CESAN.
- ✓ Será executado pela CESAN uma linha de recalque interligando o sistema coletor à ETE de Cariacica Sede.
- ✓ A complementação e manutenção de todo o sistema de redes coletoras de Cariacica sede e adjacências deve ser feita pela Concessionária, inclusive a recuperação de redes já implantadas devido à longa inatividade.



Reator – ETE Cariacica Sede

IV. OBRIGAÇÕES DE APOIO À GESTÃO COMERCIAL DA CESAN

Caberá à Concessionária desenvolver e executar um conjunto de ações buscando apoiar a gestão comercial da CESAN nos municípios de Cariacica, de acordo com o descrito no contrato e no presente Anexo, bem como em observância às normas internas da CESAN e às Metas e Indicadores de Desempenho definidos no Anexo III do Contrato.

Compreenderão o conjunto de ações de apoio à gestão comercial da CESAN os seguintes serviços: (i) Ativação da tarifa de esgoto; (ii) Substituição preventiva do parque de hidrômetros; (iii) Lacração de hidrômetros; (iv) Medição de volume de esgoto em imóveis com fonte alternativa de abastecimento de água; (v) Tratamento de ocorrência grave de leitura; e (vi) Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades

1. Sistema de acompanhamento dos serviços da Concessionária

Até a conclusão da fase de comissionamento prevista no Contrato, a Concessionária deverá adquirir ou desenvolver um Sistema de Apoio à Execução dos Serviços, garantindo acesso irrestrito aos empregados da CESAN, de forma ininterrupta, através da internet e/ou com transmissão de dados por WS e/ou FTP. Deverão ser disponibilizados *login* e senha de acesso individual, com perfis de acesso definidos pela CESAN.

Para tanto, caberá à CESAN fornecer, em até 30 (trinta) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço da Concessão, todos os dados e dar todo o suporte necessário para integração do seu Sistema Comercial com o sistema a ser desenvolvido pela Concessionária.

A Concessionária, para fazer a conexão com o servidor corporativo da CESAN com o objetivo de executar transferência de arquivos e utilização do Sistema Comercial da CESAN, deverá utilizar conexão com velocidade mínima de 10 Mbps, com transferência de arquivos via WS (WebService) e acesso ao Sistema Comercial da CESAN por meio de microcomputador compatível com os equipamentos e softwares instalados na CESAN.

A viabilização, aquisição e manutenção das linhas físicas para transmissão e demais equipamentos, serão de responsabilidade da Concessionária.

O Sistema de Apoio à Execução dos Serviços deverá permitir o acompanhamento do roteiro de trabalho de cada agente individualmente, em tempo real e prover a CESAN de relatórios de acompanhamento físico sobre os serviços executados e não executados, filtrados por localidade, por categoria do imóvel e/ou por ciclo de faturamento.

Além disso, deverá permitir consultar o cliente, apresentando todas as informações disponibilizadas pela CESAN e o histórico de ações realizadas em uma mesma ligação, com as respectivas fotos da execução do serviço, bem como o acesso ao código de atividade econômico retornado pela equipe de campo para cada atividade, bem como aos dados referentes ao cadastro do cliente titular do imóvel.

Os agentes de campo deverão utilizar dispositivos móveis que possibilitem a atualização dos sistemas de apoio à execução dos serviços em tempo real e também a redução de ações indevidas. O dispositivo móvel deverá possibilitar também a confirmação da execução das pesquisas de irregularidade no cliente correto, através da confirmação de dados como o número do hidrômetro ou matrícula e também a confirmação do georreferenciamento da matrícula com a localização do dispositivo móvel no momento da execução do serviço.

2. Prestação dos Serviços de Apoio à Gestão Comercial da CESAN

Concluída a fase de comissionamento prevista no Contrato, a Concessionária dará início à prestação dos serviços de apoio à gestão comercial da CESAN, na área da concessão, de acordo com o quanto descrito no contrato e nas especificações abaixo, bem como em observância às normas internas da CESAN e às Metas e Indicadores de Desempenho definidos no Anexo III do Contrato.

2.1. Ativação da tarifa de esgoto

Caberá a Concessionária realizar a ativação das tarifas de esgoto no sistema comercial da CESAN sempre que:

- (i) Realizar uma nova ligação de esgoto; e
- (ii) Identificar unidades que possuam ligação de água ativa no sistema comercial e estejam conectadas ao sistema de esgoto e que, todavia, não possuam tarifa de esgoto ativa.

Para tanto, a CESAN deverá garantir o acesso da Concessionária ao Sistema Comercial da CESAN, bem como a liberação para ativação das tarifas de esgoto.

Caso a Concessionária identifique situações diversas das descritas acima que sejam ensejadoras de ativação de tarifa de esgoto, deverá solicitar a autorização prévia da CESAN para realização do serviço.

2.2. Substituição preventiva do parque de hidrômetros

Em até um ano, contado do término da fase de comissionamento, deverá a Concessionária, de acordo com a base de dados fornecida pela CESAN, realizar a substituição preventiva de todos os hidrômetros classificados como “não conforme”, de acordo com a Norma CESAN COM.008.03.2015 e suas atualizações, inclusive aqueles que se tornarem “não conforme” durante este período.

Após a resolução de todas as não conformidades e durante todo o prazo de concessão, deverá ainda a Concessionária realizar a substituição preventiva do parque de hidrômetros, mantendo a totalidade de hidrômetros instalados dentro da vida útil indicada na Norma CESAN COM.008.03.2015 e suas atualizações.

A Concessionária deverá submeter à aprovação prévia da CESAN a aquisição pretendida e, realizada a compra, os lotes de hidrômetros a serem instalados pela Concessionária, que deverão estar certificados pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia e aprovados em testes laboratoriais pela CESAN.

A substituição preventiva de hidrômetros deverá ser realizada em observância às Prescrições Técnicas previstas no Apêndice I deste Caderno de Encargos, aos Direitos do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), à Lei Federal n.º 11.445/07 e demais normas vigentes, bem como as condições estabelecidas abaixo:

2.3. Lacração de hidrômetros

Em até um ano, contado do término da fase de comissionamento, deverá a Concessionária, de acordo com a base de dados fornecida pela CESAN, realizar a lacração de todos os hidrômetros não lacrados.

Ainda, a partir do início do segundo ano o e durante todo o prazo da concessão, deverá a Concessionária manter a totalidade do parque de hidrômetros

devidamente lacrados, tomando as providências necessárias sempre que identificados hidrômetros cujo lacre houver sido rompido.

A lacração dos hidrômetros deverá ser realizada em observância às Prescrições Técnicas indicadas no Apêndice I a este Caderno de Encargos.

2.4. Medição de volume de esgoto em imóveis com fonte alternativa de abastecimento de água

Caberá à Concessionária realizar, em até dois anos contados do término da fase de comissionamento, a confecção de padrão com instalação de medidores de volume de água para faturamento de esgoto em imóveis com fonte alternativa de abastecimento de água, conforme base de dados fornecida pela CESAN, de acordo com as diretrizes estabelecidas na Resolução ARSP n.º 11/2011.

A identificação das unidades a ser objeto de instalação de medidores, nos dois primeiros anos de concessão, deverá ser realizada pela CESAN e fornecida à Concessionária.

Após este prazo, e durante todo o prazo da concessão, caberá à Concessionária realizar a identificação das unidades com fonte alternativa de abastecimento de água, conforme os critérios determinados no Art. 4.º da Resolução ARSP n.º 008/2010, bem como a instalação de medidores nesses locais.

As atividades de instalação e medição deverão ser realizadas em observância à Resolução ARSP n.º 11/2011, bem como Prescrição Técnica do Apêndice I, e demais normas vigentes,

2.5. Tratamento de ocorrência grave de leitura

A Concessionária deverá realizar atividades de tratamento de ocorrências graves de leituras, incluindo substituição corretiva de hidrômetro, identificadas pela CESAN e comunicadas à Concessionária por meio de ordens de serviços específicas, executando as atividades nelas descritas no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, de acordo com as Prescrições Técnicas descritas no Apêndice I, para cada uma das ocorrências, bem como observando a Norma CESAN COM.008.03.2015 e suas atualizações.

A Concessionária deverá atender também às substituições de hidrômetros para aferição a pedido do cliente e solicitada pela CESAN.

Para tanto, A CESAN disponibilizará à Concessionária as informações necessárias à execução dos serviços por meio de Ordens de Serviços (OS), via arquivo ou em planilha eletrônica, específica para cada demanda.

A CESAN disponibilizará via web acesso à Concessionária para impressão dos mapas de localização das matrículas/imóveis para execução dos serviços.

2.6. Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades

A Concessionária deverá realizar atividades de pesquisa e retirada de irregularidades em ligações com suspeita de irregularidades identificadas pela CESAN e comunicadas à Concessionária por meio de ordens de serviços específicas, executando as atividades nelas descritas nos prazos e condições estabelecidas nas Prescrições técnicas do Apêndice I, deste Caderno de Encargos.

Para tanto, A CESAN disponibilizará à Concessionária as informações necessárias à execução dos serviços por meio de Ordens de Serviços (OS), via arquivo ou em planilha eletrônica, específica para cada irregularidade, assim considerada como qualquer interferência realizada por terceiros no hidrômetro, no ramal predial ou na rede pública, que resulte em prejuízo para a CESAN.

A CESAN disponibilizará via web acesso à Concessionária para impressão dos mapas de localização das matrículas/imóveis para execução dos serviços.

2.7. Condições Gerais de Materiais e Equipamentos

Todos os materiais utilizados pela Concessionária deverão ser credenciados no INMETRO, quando aplicável, e obedecer às Normas, Especificações e Métodos de Ensaio da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas em sua revisão mais atualizada), salvo quando a CESAN apresentar normas próprias ou de terceiros.

Os materiais utilizados pela Concessionária deverão conter de forma indelével a marca do seu fabricante, rastreabilidade e marcações conforme normas técnicas aplicáveis.

V. RESPONSABILIDADES DE EFICIÊNCIA E DESEMPENHO

1. A Concessionária assume total responsabilidade pela operação, manutenção, reparos, reposição e renovação dos Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos durante o período total do Contrato, de forma a atender a todos os requisitos de desempenho técnico e ambiental.
2. A Concessionária deve atender aos requisitos de desempenho, constantes nos Termos de Referência e Especificações Técnicas, em bases contínuas durante o período integral do Contrato.
3. Somente efluentes que tenham sido totalmente tratados de acordo com os requisitos e disposições legais vigentes para os efluentes poderão ser dispostos nos corpos receptores.
4. A Concessionária será responsável pelo tratamento de todo o esgoto afluente às Estações de Tratamento, e deve operar essas instalações de forma a atender aos requisitos técnicos e disposições legais vigentes para os efluentes.
5. A Concessionária deve gerenciar adequadamente todos os resíduos sólidos gerados nos sistemas de esgotamento sanitário de forma a atender os requisitos legais.
6. A destinação final de todos os resíduos resultantes da operação, manutenção, reparos, reposição e renovação dos Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos será de responsabilidade e ônus exclusivo da Concessionária.
7. Se o afluente contém despejos inaceitáveis ou excede os parâmetros do afluente em uma ou mais variáveis, a Concessionária deve:
 - 7.1. empreender seus melhores esforços, para atender os requisitos de qualidade requeridos para os efluentes e limitar danos às ETEs, EEEs, redes coletoras e a terceiros;
 - 7.2. em até 24 horas, dar ciência ao órgão gestor ambiental e informar a CESAN de tal ocorrência e as ações tomadas e planejadas;
 - 7.3. desenvolver esforços que objetivem retornar o efluente à condição de atendimento aos requisitos, inclusive lançando mão das competências dos órgãos fiscalizadores ou empresas especializadas;

- 8.** A Concessionária deve efetuar a manutenção preditiva, preventiva e corretiva das Instalações de acordo com sua expertise, os padrões da indústria, instruções dos fabricantes de equipamentos e manuais de operação e manutenção, de forma a obter, para cada equipamento, uma vida útil que corresponda em duração a (ou exceda) os indicados pelos fabricantes e coerente aos padrões da indústria;
- 9.** A Concessionária deve manter durante todo o tempo um estoque adequado de peças de reposição e deve preparar previsões anuais de utilização de peças de reposição, de acordo com a boa prática;
- 10.** A Concessionária, caso pretenda substituir algum equipamento das Instalações por algum de características técnicas iguais ou superiores, deverá apresentar uma versão do manual de operação e manutenção do novo equipamento para a CESAN. O conteúdo dos manuais devem ser consistente de forma a permitir que as Instalações sejam operadas e mantidas pelo CESAN no futuro;
- 11.** A Concessionária será responsável pela manutenção e segurança predial das Instalações de acordo com o Contrato e a Lei Aplicável;
- 12.** Para mitigação de emergências ou condições anormais que possam surgir comprometendo a saúde/segurança ou passíveis de causar sério dano ambiental ou uma violação grave de leis/regulamentações nacionais/locais, a Concessionária deve preparar e submeter para aprovação da CESAN, em data não posterior a 3 (três) meses da data de eficácia do Contrato, um plano emergencial que assegure, além da restauração e operação normais do sistema, a recuperação ambiental e outros danos;
- 13.** A Concessionária é responsável pelo processamento, manuseio, estocagem, transporte e disposição final de todos os resíduos gerados nas EEEs, nas ETEs e redes coletoras, em locais adequados de acordo com a legislação ambiental;
- 14.** A Concessionária se obriga ainda a efetuar o monitoramento operacional e ambiental das Instalações, manter o histórico com todas as alterações e intervenções emergenciais e/ou de rotina de manutenção, relatando toda e qualquer alteração dos sistemas originais.
- 15.** Os direitos autorais de todos os documentos e outros materiais contendo dados e informações fornecidas à CESAN pela Concessionária por este contrato permanecerão em poder da Concessionária ou, se os mesmos forem fornecidos à CESAN diretamente ou através da Concessionária por quaisquer terceiros,

incluindo fornecedores de materiais, os direitos autorais desses materiais permanecerão em poder desses terceiros.

ANEXO A. MONITORAMENTO DAS ESTAÇÕES DE TRATAMENTO E PRÉ CONDICIONAMENTO

O Quadro 01 estabelece com que periodicidades devem ser realizadas as coletas de amostras para realização das análises, teste e pesquisas de laboratório para as ETEs do tipo lodos ativados, incluindo o corpo receptor (montante e jusante), independente do exigido na Portaria de Outorga.

Quadro 01 – Plano de monitoramento* para as ETEs do tipo lodos ativados

Parâmetro	Ponto de Amostragem	Frequencia Mínima	Quantidade mensal de análises (Unid.)	Monitoramento Corpo Receptor (Montante e Jusante)	
pH	Esgoto bruto e Efluente final	Diária	30	x	Mensal
Temperatura		Diária	30	x	Mensal
DBO		Diária	30	x	Mensal
DQO		Quinzenal	2	x	Mensal
SST		Quinzenal	2		
SSV		Quinzenal	2		
NKT		Mensal	1		
NO3-N		Mensal	1	x	Mensal
NO2-N		Mensal	1	x	Mensal
NH4-N		Mensal	1	x	Mensal
Óleos e Graxas		Quinzenal	2		
<i>Escherichia coli</i>		Semanal	4	x	Mensal
Oxigênio Dissolvido		Efluente Final	Semanal	4	x
Turbidez	3x/semana		12	x	Mensal

*mínimo a ser realizado

Caso seja aplicada alguma tecnologia de tratamento que necessite de monitoramento de outros parâmetros, o Quadro 01 deverá ser atualizada conforme legislação vigente e ser aprovada formalmente pela CESAN.

Para as demais tipologias de ETE's o plano de monitoramento está apresentado no Quadro 2. A frequência das análises deverá ser, no mínimo, **mensal**.

Quadro 02 – Plano de monitoramento* para as demais tipologias de tratamento

Parâmetro	Ponto de Amostragem	Tipologia de tratamento
pH	Esgoto bruto e Efluente final	LE ; UASB ; UASB + BF
Temperatura		LE ; UASB ; UASB + BF
DBO		LE ; UASB ; UASB + BF
DQO		LE ; UASB ; UASB + BF
Sólidos sedimentáveis		LE ; UASB ; UASB + BF
Sólidos suspensos totais		LE ; UASB ; UASB + BF
Sólidos dissolvidos totais		LE ; UASB, UASB + BF
NTK		LE ; UASB + BF
N-NO3		LE ; UASB + BF
N-NO2		LE ; UASB + BF
N-NH4		LE ; UASB ; UASB + BF
Fósforo total		LE ; UASB ; UASB + BF
Surfactantes		LE ; UASB ; UASB + BF
Óleos e Graxas		LE ; UASB ; UASB + BF
<i>Escherichia coli</i>		LE ; UASB ; UASB + BF
Alcalinidade		UASB
Oxigênio Dissolvido	Efluente Final	LE ; UASB ; UASB + BF
Turbidez		LE ; UASB ; UASB + BF
DBO filtrada		LE

* LE – lagoas de estabilização

UASB - Upflow anaerobic sludge blanket

BF - Biofiltro

Os parâmetros e a periodicidade das análises de corpo receptor das ETEs licenciadas/outorgadas serão definidas pelo órgão ambiental e deverão ser realizadas pela Contratada, não substituindo as exigências do Quadro 01 e 02.

ANEXO B. RELATÓRIOS DOS RESULTADOS OPERACIONAIS E DE DESEMPENHO

Considerações Iniciais

Deverão ser produzidos relatórios mensais para cada ETE, consolidados trimestralmente. Esses relatórios poderão ser auditados pela CESAN a qualquer tempo.

Modelo

Os relatórios mensais deverão ser elaborados para cada ETE, englobando, minimamente, os itens relacionados no seguinte índice analítico:

INDICE

- 1) *INTRODUÇÃO*
- 2) *SITUAÇÃO DE CADA ETAPA DO PROCESSO*
- 3) *Controle de acesso de terceiros*
- 4) *PROGRAMAS DE TREINAMENTO PARA CAPACITAÇÃO PESSOAL.*
- 5) *RESULTADO DAS ANÁLISES LABORATORIAIS DE ROTINA*
- 6) *EFICIÊNCIA DO TRATAMENTO DA FASE LÍQUIDA*
- 7) *EFICIÊNCIA DO TRATAMENTO E DO CONDICIONAMENTO DA FASE SÓLIDA*
- 8) *RESÍDUOS SÓLIDOS GERADOS: QUANTIDADES, CARACTERÍSTICAS QUALITATIVAS E DESTINAÇÃO FINAL.*
- 9) *VAZÕES TRATADAS.*
- 10) *PARÂMETROS OPERACIONAIS*
- 11) *MANUTENÇÕES PREDITIVA, PREVENTIVA E CORRETIVA REALIZADAS.*
- 12) *LICENCIAMENTO AMBIENTAL – CUMPRIMENTO DE CONDICIONANTES*
- 13) *RESULTADOS DO MONITORAMENTO DA ETE E DO CORPO RECEPTOR*
- 14) *ATIVIDADES DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL E SOLUÇÃO DE TRANSTORNO DE OBRA*
- 15) *CONCLUSÃO*
- 16) *ANEXOS*

ANEXO 1 – PLANILHA DE MONITORAMENTO (e gráfico mensal de desempenho).

ANEXO 2 – PARECER DE DESEMPENHO DA ETE (ou Emissário Submarino).

ANEXO 3 – PLANILHAS DE MANUTENÇÃO.

ANEXO 4 – ATENDIMENTO AS CONDICIONANTES AMBIENTAIS.

VI. RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

- 1.** Além das obrigações definidas no contrato, a Concessionária deverá observar e se adequar as seguintes determinações:
 - 1.1.** A Concessionária estará sempre vinculada ao disposto neste documento, no contrato, no edital, a sua proposta e à legislação e regulamentação brasileiras, quanto à execução do objeto da concessão administrativa.
 - 1.2.** É obrigatória a consulta à CESAN para a realização de qualquer ação que possa impactar o projeto de expansão da estrutura de saneamento básico do Espírito Santo.
 - 1.3.** É obrigatória a consulta e a obtenção de expressa autorização da CESAN para a realização de qualquer ação que possa impedir ou dificultar a obtenção de licenças, alvarás e outras autorizações relacionadas ao projeto de expansão da estrutura de saneamento básico do Espírito Santo.
 - 1.4.** É obrigatória a consulta à CESAN para a realização de qualquer ação que possa interferir na utilização dos serviços de saneamento básico pelos cidadãos do Estado do Espírito Santo.
 - 1.5.** Caberá à Concessionária instalar, em unidades com maior risco de furto/roubo, sistema de alarme de presença, monitoramento “on line”, ou outra forma de proteção a unidade operacional.
 - 1.6.** A Concessionária projetará, fabricará (inclusive aquisições associadas e/ou sub-contratações), montará, instalará e concluirá as obras, efetuará a operação total dos Sistema de Esgotamento Sanitário, com o devido cuidado, empenho e diligência, de acordo com o Contrato, inclusive corrigindo defeitos e inadequações verificadas no decorrer do Contrato.
 - 1.7.** A Concessionária será responsável pela adequação, estabilidade, métodos executivos e segurança de todas as frentes de serviço.
 - 1.8.** A Concessionária deverá obter em seu nome todas as permissões, aprovações, licenças de todas as autoridades governamentais locais, estaduais ou federais ou empreendimentos do serviço público que forem necessárias para o cumprimento do Contrato, inclusive, sem limites, permissões de entrada para todos os equipamentos importados pela Concessionária.

- i.** A Concessionária será responsável pela obtenção de todas as licenças necessárias à implantação das Instalações, mesmo que em nome da CESAN; pelo cumprimento de todas as condicionantes nestas estabelecidas e pelos custos decorrentes.
 - ii.** A Concessionária será responsável por inserir todos os resultados analíticos, referente ao monitoramento ambiental, em sistema de informática da CESAN para gestão operacional de ETE.
 - iii.** A Concessionária será responsável pelo cumprimento, ônus e encaminhamento dos controles das condicionantes junto aos órgãos fiscalizadores com envio de documentação pertinente com cópia para CESAN e do cumprimento dos requisitos estabelecidos no Manual Ambiental de Construção (MAC).
 - iv.** Quaisquer revisões, adequações ou renovações das Licenças, bem como o cumprimento de todas as condicionantes serão de total responsabilidade e ônus da Concessionária e não ensejarão reequilíbrio no valor contratado e prazo final previsto.
- 1.9.** A Concessionária cumprirá todas as normas em vigor. As normas incluirão todas as leis locais, estaduais, federais (CIPA, Medicina e Segurança do Trabalho, Meio Ambiente etc.) ou outras leis que influam na execução do Contrato e comprometam a Concessionária.
- 1.10.** A Concessionária indenizará e isentará a CESAN 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.
- 1.11.** É responsabilidade da Concessionária pagar, dentro do prazo vigente, todas as multas operacionais decorrentes de sua operação.
- 1.12.** A Concessionária deverá disponibilizar para a CESAN as Solicitações de Serviços realizadas pelos usuários e comunicar imediatamente excepcionalidades.
- 1.13.** A Concessionária deverá encaminhar ao final de cada semestre contado da Data de Eficácia, uma cópia do inventário atualizado dos bens vinculados à Concessão.

2. Documentação

- 2.1.** A Concessionária é responsável pela obtenção, perante os órgãos públicos municipais, estaduais e federais competentes, de todas as licenças, alvarás e autorizações necessárias ao regular desenvolvimento de suas atividades, arcando com todas as despesas relacionadas à implementação das providências determinadas pelas entidades públicas e privadas.
- 2.2.** O cumprimento e os custos decorrentes das condicionantes das Licenças, outorgas e demais autorizações em vigor e futuras são de responsabilidade exclusiva da Concessionária.
- 2.3.** Após o vencimento das licenças ambientais, outorgas, autorizações, alvarás e demais documentos vigentes para a operação, manutenção e expansão da estrutura do saneamento básico objeto do contrato, a Concessionária deverá providenciar sua obtenção sob sua titularidade junto aos órgãos reguladores.
- 2.4.** O Anexo II - Diretrizes Ambientais é o documento de referência para obtenção e manutenção do licenciamento e, todas as licenças obrigatórias nesse anexo deverão ser providenciadas e obtidas pela Concessionária.

3. Certificações

- 3.1.** Após a assinatura do contrato a Concessionária deverá iniciar de imediato o processo de obtenção das certificações necessárias, obtendo-as nos seus respectivos prazos.
- 3.2.** É de responsabilidade da Concessionária manter todas as certificações necessárias dentro do seu período de validade, renovando-as sempre que preciso, incluindo mas não se limitando às certificações de Gestão de Qualidade e Ambientais, listadas a seguir:
- 3.3.** Certificações referentes à Gestão de Qualidade:

- i. PNQS – A concessionária deverá até o final do quarto ano se enquadrar na categoria nível 1 de premiação e até final do nono ano deverá estar na categoria nível 4.
- ii. ISO 9001 – Em Operação e Manutenção de Sistemas de Coleta e Tratamento de Esgotos ao final do terceiro ano do Contrato.
- iii. OHSAS 18001 ao final do terceiro ano do Contrato.

3.4. Certificações ambientais:

- i. Certificação ambiental ISO 14001 ao final do terceiro ano do Contrato

4. Legislação e Normas do Espírito Santo para operação de esgoto:

- 4.1.** A Concessionária deverá atender e observar à legislação nas esferas federal, estadual e municipal, bem como determinações e normas da ARSP.
- 4.2.** Em caso de surgimento de novas leis, resoluções e decretos relacionados à operação de esgoto, tanto na esfera federal estadual e municipal, a Concessionária deverá tomar as medidas necessárias para incorporar as modificações na legislação e se manter em conformidade legal.

5. Manutenção e conservação das áreas internas e externas das unidades operacionais de coleta, recalque e tratamento de esgoto

- 5.1.** A manutenção e conservação do entorno das ETEs (cinturão verde), cercamento, vias internas e outros, devem obedecer as seguintes diretrizes:
 - i. a faixa de acero entre a cerca e a cobertura vegetal (3 metros) deverá estar sempre limpa;
 - ii. o cercamento das áreas deverá estar sempre em perfeito estado de conservação e impedindo o acesso de animais na área das unidades operacionais;

- iii. as estruturas físicas das EEs e ETs (casa de operação, abrigo de painéis elétricos, reatores anaeróbios, tanques de aeração/decantação/flotação, sistemas de centrifugação, adensadores, digestores, muros, portões, tampas metálicas/fibra, barriletes, entre outras) deverão estar sempre pintadas e limpas e com sua manutenção preventiva, preditiva e corretiva sempre em dia;
- iv. as áreas operacionais deverão ser mantidas limpas, roçadas e/ou capinadas de acordo com a finalidade da vegetação existente, sem prejuízo a manutenção da proteção visual e/ou barreiras de contenção de odores já instaladas;
- v. as estruturas metálicas existentes (tampas, grades, cestos, barriletes, outras) deverão estar sempre protegidas contra a ação de ferrugem. Em casos onde esta proteção não seja mais possível, deverão ser substituídas.

6. Projeto e Engenharia

- 6.1. A Concessionária executará o projeto executivo e o trabalho de engenharia de acordo com as normas vigentes e as boas práticas da engenharia.
- 6.2. A Concessionária será responsável por quaisquer discrepâncias, erros ou omissões nas especificações, desenhos e outros documentos técnicos que tenha preparado, tenham essas especificações, desenhos e outros documentos sido aprovados pela CESAN ou não, desde que tais discrepâncias, erros ou omissões não sejam devidos a informações inexatas fornecidas por escrito à Concessionária pela CESAN, ou em seu nome, durante a vigência do Contrato.
- 6.3. A necessidade de relocação de parte das Instalações decorrentes de processos de desapropriações, posteriores ao encaminhamento do projeto à CESAN, e que venham a acarretar ônus à Concessionária, serão custos adicionais a serem pagos pela Concessionária. Será de responsabilidade da CESAN apenas a declaração de que o terreno em questão se refere a uma área de utilidade pública.
- 6.4. A Concessionária deverá enviar mensalmente à CESAN o As built das obras realizadas no período em software adequado para a atualização do cadastro técnico da CESAN, em conformidade com a Norma existente. Qualquer interferência encontrada como redes de água, elementos de redes ou redes de outras Concessionárias deverá ser encaminhadas em croqui elaborado para atualização cadastral contendo as informações básicas para posicionamento

geográfico e identificação do tipo de rede tais como diâmetro, material, profundidade, amarração na quadra, matrícula do cliente em frente a intervenção, número do hidrômetro ou número da residência. Deverá ainda informar se a rede está em operação, desativada ou em execução. Nos reparos de eventuais rompimentos em rede de água, as manobras que se fizerem necessárias deverão ser comunicadas através de croqui elaborado com as informações dos registros utilizados na cessação dos fluxos de água e os setores de abrangência dos elementos de rede. Os dados alfanuméricos mínimos para o cadastramento dos elementos não lineares devem ser informados conforme o modelo de dados do GIS da CESAN.

- 6.5.** Caberá à Concessionária qualquer análise visando aprovação de Projetos de Esgotamento Sanitário na sua área de atuação.

7. Códigos e Padrões

- 7.1.** Sempre que forem feitas referências no Contrato a códigos e padrões segundo os quais o Contrato será executado, se aplicará a edição ou versão mais atualizada desses códigos e padrões, a menos que esteja de outra forma especificado.
- 7.2.** A execução das obras só poderá ser iniciada após ciência e eventuais recomendações da CESAN referentes ao projeto, cabendo à concessionária providenciar a documentação necessária para início das obras.

8. Cuidados com os Sistemas de Saneamento

- 8.1.** A Concessionária será responsável pelo cuidado e custódia do Sistema de Esgotamento Sanitário ou de qualquer parte dos mesmos até a data de Conclusão do Contrato, devendo entregá-los à CESAN em perfeito estado de operação. A Concessionária também será responsável por quaisquer perdas ou danos ao Sistema de Esgotamento Sanitário causados pela Concessionária ou seus Subcontratados no curso de qualquer obra realizada, operação e manutenção.
- 8.2.** Será permitido à CESAN de acordo com a sua conveniência realizar visitas/auditorias nos Sistemas de Esgotamento Sanitário. É obrigação da

Concessionária disponibilizar cópia das chaves dos acessos às unidades operacionais à CESAN para o acesso a todas as unidades, principalmente aquelas onde não há funcionário efetivo (ex. elevatórias).

- 8.3.** A Concessionária será responsável por quaisquer perdas ou danos a qualquer Equipamento da CESAN, ou a qualquer outra propriedade da CESAN utilizado ou destinado à utilização para fins dos Sistemas de Saneamento.

9. Infraestrutura de Telemetria, Telecomando e Automação

- 9.1.** A Concessionária deverá montar um CCO em suas instalações em até 180 (cento e oitenta) dias após o final do período de comissionamento contemplando com telemetria todas as unidades de bombeamento existentes no sistema de esgotamento sanitário. A supervisão do CCO deverá abranger o controle dos processos de bombeamento de esgoto (EEE) quanto a ligar / desligar conjunto moto bombas, variar frequência dos inversores, monitorar vazão, nível do poço, status de bomba, grandezas elétricas e alarme em nível de extravasão, sem prejuízo de novas competências cabíveis ao CCO que venham ser adotadas pela CESAN no período da concessão. À medida que novas unidades forem sendo construídas e colocadas em operação, essas unidades também deverão ser agregadas ao CCO com telemetria em até 90 dias após a entrada em operação.
- 9.2.** A Concessionária deverá, por meio do CCO, transmitir todas as informações para o supervisório instalado no CCO da CESAN. Vale ressaltar que é de inteira e exclusiva responsabilidade da Concessionária que os dados sejam compatíveis com os sistemas adotados pelas CESAN, em qualquer tempo.
- 9.3.** A instalação de equipamentos necessários para telemetria poderá ocorrer em unidades da CESAN desde que precedidas de análise e autorização da Companhia.
- 9.4.** A segurança das informações e o pleno funcionamento do CCO é dever da Concessionária, leia-se pleno funcionamento como atendimento dos requisitos supracitados e funcionamento em tempo integral e ininterrupto.

- 9.5.** Caberá a Concessionária fornecimento, instalação e operação de todos hardware, software e forma de comunicação/transmissão necessários para a integração entre o CCO da Concessionária e o CCO e sistemas comerciais e administrativos da CESAN.
- 9.6.** As ocorrências operacionais na área de concessão que impliquem em paralisação de unidades operacionais ou intervenções no sistema coletor programados ou não devem ter um tratamento especial juntos à CESAN mantendo a informada das causas e providências tomadas.
- 9.7.** A Concessionária deverá elaborar toda documentação necessária para defesa apropriada referentes à reclamações provenientes da ARSP e outros órgãos públicos.
- 9.8.** A Concessionária deverá manter uma assessoria de comunicação a fim de prestar todo tipo de esclarecimento de ocorrências operacionais junto a opinião pública, incluindo a imprensa, trabalhando em perfeita integração e coordenação com a equipe da CESAN. As respostas às demandas de veículos de comunicação deverão ser emitidas pela CESAN a partir das informações prestadas pela Concessionária e após alinhamento entre as partes. A Concessionária deverá se responsabilizar por qualquer declaração e/ou compromisso que efetuar sem a expressa autorização da CESAN.
- 9.9.** A Concessionária deverá manter um plantão operacional para atendimento às demandas operacionais nos sábados, domingos e feriados, e ter um esquema de atendimento para horário não comercial, mantendo integração e coordenação com o plantão operacional da CESAN.

10. Sistema de Informações e Call Center

- 10.1.** Durante o período de concessão a Concessionária deverá investir para que possua um sistema de informação compatível com os níveis de serviços esperados, observando o que segue:
- 10.2.** A Concessionária deverá manter Link de dados padrão SHDLC, sem acesso compartilhado por terceiros, dedicado, dentro velocidade mínima estabelecida pela CESAN e interligado ao Datacenter da CESAN, através de interface padrão ethernet usando protocolo TCP/IP compatível com a rede de dados e segurança da informação da Companhia. A Concessionária assumirá todos os custos

referentes ao desenvolvimento de software para interface com o sistema comercial da CESAN. A Concessionária deverá adequar estes requisitos conforme as evoluções tecnológicas demandarem.

- 10.3.** Manter no(s) seu(s) Escritório(s) equipamentos e acessórios tais como: microcomputadores, impressoras, linhas de comunicação de dados que interliguem sua estrutura internamente e ao Data Center da CESAN, linhas telefônicas comuns, entre outros.
- 10.4.** Disponibilizar para os computadores que terão acesso a rede da CESAN: sistemas operacionais e softwares com as respectivas licenças, e com as últimas atualizações de segurança; proteção contra programas “mal-intencionados” (spyware, adware, malware e outros), com as últimas atualizações de segurança do respectivo fabricante; proteção devida contra possíveis ataques de terceiros provenientes da internet ou uso indevido não autorizado.
- 10.5.** A Concessionária responsabilizar-se-á pela precisão e a veracidade dos novos dados inseridos que integrarão o cadastro da CESAN, gerados durante a concessão dos SERVIÇOS. A Concessionária será responsável por informar a CESAN a efetiva conexão do imóvel à rede de esgoto e promover a devida atualização dos registros de natureza comercial quanto à ativação de tarifa de esgoto.
 - i.** Para verificar a efetiva conexão do imóvel, a concessionária deverá realizar vistoria em todas as ligações não faturadas de esgoto. Nos casos inconclusivos, as vistorias devem ser complementadas com o teste do corante.
 - ii.** De posse dos retornos das vistorias, quando constatado a não interligação do imóvel, a concessionária deverá encaminhar as informações para CESAN promover a atualização da situação de ligação de esgoto no Sistema Comercial da CESAN.
- 10.6.** Os empregados da Concessionária que venham ter acesso a rede da CESAN deverão assinar previamente o Termo de Responsabilidade para acesso aos recursos informatizados e a rede corporativa da CESAN.
- 10.7.** Caberá a CESAN manter escritório de atendimento e serviço telefônico para atender as demandas dos clientes na área de atuação da Concessionária.
- 10.8.** Caberá a CESAN receber através dos seus Escritórios de Atendimento, Serviço de Atendimento Telefônico e/ou protocolos (processos) as solicitações de

serviços de esgoto nos municípios de Cariacica e repassar à Concessionária aquelas que forem objeto de sua atuação.

11. Relacionamento da Concessionária com agência reguladora e com órgãos de defesa do consumidor e da justiça

- 11.1.** Na execução dos serviços a Concessionária deverá observar a legislação de proteção aos direitos do consumidor, especialmente as normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor /Lei nº 8.078 de 11.09.90, alterado e consolidado, mormente aquelas previstas em seu artigo 42, sendo vedado qualquer tipo de constrangimento ao Cliente.
- 11.2.** A Concessionária deverá comparecer, sempre que convocada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, ao local designado pela CESAN, por meio de pessoa devidamente credenciada, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços prestados pela Concessionária, inclusive para acompanhar preposto da CESAN em audiências perante o JUDICIÁRIO, PROCON e DECON.

12. Serviço Socioambiental

12.1. Educação ambiental

- i.** A Concessionária deve planejar e executar os programas, projetos e/ou ações relacionados à educação ambiental, nas áreas de abrangência dos sistemas de esgoto que forem demandados pelo(s) órgão(ões) ambiental(is), dentro dos prazos estabelecidos, no limites de sua área de concessão. As ações da Concessionária devem ser compatibilizadas com programa de ações da CESAN.
- ii.** A Concessionária se responsabilizará pela execução, acompanhamento e avaliação destes programas/projetos, bem como dos custos advindos desses serviços, contratação de equipe técnica qualificada, reprodução de materiais e recursos didáticos e equipamentos necessários para o pleno desenvolvimento das ações.
- iii.** Os programas e projetos executados pela Concessionária devem envolver as instituições educacionais, de nível fundamental, médio, superior e técnico

tecnológico, do âmbito público e/ou privado, assim como comunidades, organizações governamentais e não governamentais e empresas, visando garantir a continuidade e permanência no processo educativo, estimulando o fortalecimento de parcerias na formação de equipes que atuem como agentes multiplicadores.

- iv. A Concessionária deverá enviar relatórios trimestrais de execução e um consolidado anual, contendo evidências de execução dos Planos com análises qualitativas e quantitativas quanto aos indicadores e alcance das metas propostas.

12.2. Atendimento aos clientes atingidos por sinistros:

- i. Caberá a Concessionária realizar o atendimento técnico social dos clientes atingidos por sinistros em decorrência da operação e manutenção dos sistemas de esgotamento sanitário, bem como da implantação de novos empreendimentos, na área objeto de sua atuação, e promover a indenização dos bens danificados destes clientes.
- ii. A Concessionária deverá apresentar relatórios mensais à CESAN informando a ocorrência de sinistros.

12.3. Planos de Comunicação Social e Mobilização Comunitária

- i. Na fase de implantação dos empreendimentos a Concessionária deverá elaborar e executar um “Plano de Comunicação Social e Mobilização Comunitária” visando sensibilizar a população sobre a importância dos empreendimentos, bem como minimizar os impactos decorrentes da execução das obras. Este Plano deverá envolver as comunidades na fase de elaboração e execução, de forma compatibilizada com o Manual Ambiental da Construção (MAC). A Concessionária deverá submeter a aprovação da CESAN os Planos de Comunicação Social por empreendimento, bem como constituir sistema de indicadores e monitoramento que acompanhem a execução dos referidos Planos.
- ii. A Concessionária deverá enviar relatórios trimestrais de execução e um consolidado anual, contendo evidências de execução dos Planos com análises qualitativas e quantitativas quanto aos indicadores e alcance das metas propostas.

- 12.4.** A Concessionária deverá, com o objetivo de manter a postura e responsabilidade mínimas que lhes são exigidas perante a sociedade capixaba, adotar as seguintes medidas:
- i.** Não promover ações que demonstrem preferências partidárias, religiosas, raciais e sociais;
 - ii.** Reservar parte das vagas do quadro de contratação de funcionários para que sejam preenchidas por pessoas portadoras de necessidades especiais;
 - iii.** Reservar parte das vagas do quadro de contratação de funcionários, para que sejam preenchidas por ex-detentos das penitenciárias e presídios do Estado do Espírito Santo, de forma a contribuir com a reabilitação e a reinserção dessas pessoas na sociedade;
 - iv.** Aplicar melhores práticas de sustentabilidade na modernização e gestão do projeto de expansão de saneamento básico do estado do Espírito Santo;
 - v.** Cumprir as demais atividades de responsabilidade social nos limites fixados pela legislação.

13. Serviços de conexão intradomiciliar

- 13.1.** A Concessionária deverá estimular os serviços de conexão intradomiciliar, utilizando estratégias de mobilização comunitária e educação ambiental, envolvendo no mínimo os clientes, as lideranças comunitárias dos bairros, os representantes das organizações governamentais e não governamentais locais, as escolas e demais equipamentos comunitários. A metodologia a ser utilizada pelo concessionário deverá ser previamente aprovada pela CESAN devendo ser compatível com metodologia adotada pela CESAN em outras áreas de atuação.
- 13.2.** A Concessionária poderá oferecer o serviço de ligação intradomiciliar, observada a necessidade de atendimento ao Anexo III - Metas e Indicadores de Desempenho.

14. Atendimento às demandas espontâneas da sociedade

14.1. Caberá à Concessionária analisar e tratar todas as demandas e questionamentos oriundos de organizações governamentais e não governamentais e da imprensa.

15. Responsabilidades da Concessionária em relação ao manejo dos resíduos sólidos gerados na manutenção e operação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

15.1. A Concessionária deverá se responsabilizar pela destinação dos resíduos sólidos gerados pelos Sistemas de Esgotamento Sanitários do município de Cariacica, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela CESAN e pela legislação aplicável.

15.2. A Concessionária tem o dever de coletar, acondicionar e encaminhar à correta destinação final os resíduos sólidos e semi-sólidos gerados na operação e manutenção das unidades que compõem os Sistemas de Esgotamento Sanitários (SES) do Município de Cariacica.

15.3. A Concessionária deverá elaborar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) para manejo dos resíduos gerados nos sistemas de esgotamento sanitários a serem operados pela Concessionária no prazo máximo de 60 dias após o início das atividades, contendo, no mínimo, o seguinte escopo:

- i.** Tipos, origem, unidades geradoras e descrição dos resíduos;
- ii.** Estimativa de quantidade gerada e composição física dos resíduos;
- iii.** Procedimentos a serem adotados na coleta, acondicionamento, armazenamento, minimização, reuso, reciclagem e disposição final, conforme a classificação dos resíduos, indicando-se os locais e condições onde essas atividades serão implementadas;
- iv.** Estabelecimento de padrões relativos a geração e ao gerenciamento dos resíduos;
- v.** Estabelecimento de metas e prazos para adequação dos procedimentos de gestão de resíduos;

- vi.** Cooperação técnica e financeira entre a Concessionária e Instituições de Pesquisa;
 - vii.** Sistema integrado de informações estatísticas voltadas às ações relativas ao gerenciamento dos resíduos sólidos;
 - viii.** Cronograma físico e financeiro de ações voltadas ao atendimento do PGRS durante a vigência do Contrato.
- 15.4.** Este PGRS irá nortear a Concessionária quanto ao correto manejo dos resíduos e em sua elaboração deverá levar em consideração os seguintes princípios básicos, hierarquizados na seguinte ordem:
- i.** não geração de resíduos;
 - ii.** minimização da geração;
 - iii.** reutilização;
 - iv.** reciclagem;
 - v.** disposição final.
- 1.1.** A elaboração deverá ser coordenada por profissional com experiência comprovada no manejo de resíduos gerados em SES, e com acervo técnico compatível e alinhado com o objetivo deste Plano. O PGRS deverá ser analisado pela CESAN para a devida aprovação das ações necessárias a adequação do manejo de resíduos. Após a elaboração do PGRS e aprovação pela CESAN a Concessionária terá 30 (trinta) dias para adotar ações que evidenciem o início de sua implementação.

APÊNDICE I - PRESCRIÇÕES TÉCNICAS

São consideradas ocorrências graves de leitura:

Tipo	Código	Descrição	Tratamento
Grave	3	Hidrômetro retirado	Reparo ou confecção de padrão
Grave	4	Hidrômetro parado	Substituição do hidrômetro
Grave	5	HD soterrado ou submerso	Limpeza de caixa/reparo de padrão
Grave	6	HD com vidro embaçado	Substituição do hidrômetro
Grave	7	Imóvel fechado	Confecção de novo padrão
Grave	8	Abrigo trancado	Confecção de novo padrão
Grave	9	Mostrador ilegível	Substituição do hidrômetro
Grave	14	HD de difícil acesso	Confecção de novo padrão
Grave	15	HD de difícil acesso com leitura	Confecção de novo padrão
Grave	20	Padrão não localizado	Confecção de novo padrão
Grave	22	Usuário não permitiu a leitura	Confecção de novo padrão
Grave	24	Animal bravo	Confecção de novo padrão
Grave	27	HD em má posição	Confecção de novo padrão
Grave	34	Caixa enterrada profunda	Confecção de novo padrão
Grave	42	HD inclinado sem necessidade	Confecção de novo padrão

Grave	43	HD inclinado com necessidade	Confecção de novo padrão
Grave	44	Padrão irregular	Confecção de novo padrão
Grave	45	Com olhal-tampa HD fechada	Confecção de novo padrão

DESCRIÇÃO: SUBSTITUIÇÃO/INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em localizar o imóvel do cliente, verificar as condições de funcionamento do hidrômetro existente e, se for o caso, fazer a sua substituição, instalando no local, um hidrômetro na capacidade informada na ordem de serviço.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado conforme abaixo:

- Retirada do hidrômetro existente quando existente.
- Instalação do novo hidrômetro na capacidade informada na ordem de serviço, devidamente nivelado, isto é, com o mostrador paralelo ao plano horizontal, instalado no sentido correto do fluxo da água e perfeitamente lacrado, garantindo a sua inviolabilidade no padrão.
- Para os casos de manutenção corretiva, hidrômetro existente não substituído em função de ter sido substituído recentemente e de apresentar funcionamento normal após verificação com passagem de água no sentido de fluxo e com justificativa para o baixo consumo.
- Retirada de torneira e/ou te encontrados instalados no padrão após o hidrômetro.
- Quando houver caixa termoplástica na parede, colocação do lacre com cordoaria de aço, garantindo a inviolabilidade da caixa de proteção do hidrômetro.
- Entrega de folheto explicativo ao cliente, informando o motivo e data da substituição do hidrômetro, bem como, a leitura de retirada, o número e leitura do hidrômetro instalado e número do lacre.

- Encontrado imóvel sem padrão de instalação do hidrômetro na capacidade informada na ordem de serviço.
- Padrão de instalação do hidrômetro totalmente estanque, sem nenhum vestígio de vazamento, ocasionado ou não pela execução do serviço.
- Registro fotográfico, que deverá identificar o número, leitura e condições de instalação e lacração do hidrômetro existente antes de ser retirado do padrão, e o número, leitura, condições de instalação e lacração do hidrômetro instalado.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como leitura de retirada e de instalação, número dos hidrômetros retirado e instalado, número do lacre, tipo do padrão, local de instalação, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.
- Atualização do Sicat com a movimentação do hidrômetro retirado e instalado, lacre instalado ou lançamento das ocorrências de campo para os casos de não substituição do hidrômetro.

DESCRIÇÃO: SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO PARA AFERIÇÃO

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em localizar o imóvel do cliente, e na presença do cliente ou responsável fazer a substituição do hidrômetro, instalando no local, um hidrômetro na capacidade informada na ordem de serviço, embalando o hidrômetro retirado de forma adequada para ser transportado até o laboratório de hidrômetros da CESAN.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado conforme abaixo:

- Retirada do hidrômetro existente na presença do cliente ou responsável.
- Instalação do novo hidrômetro previamente aferido e na capacidade informada na ordem de serviço, devidamente nivelado, isto é, com o mostrador paralelo ao plano horizontal, instalado no sentido correto do fluxo da água e perfeitamente lacrado, garantindo a sua inviolabilidade no padrão.
- Quando houver caixa termoplástica na parede, colocação do lacre com cordoaria de aço,

garantindo a inviolabilidade da caixa de proteção do hidrômetro.

- Hidrômetro retirado vedado com água em seu interior, utilizando CAP, e embalado em um invólucro lacrado.
- Convite para acompanhamento da aferição preenchido com as informações necessárias e com a assinatura do cliente na via a ser devolvida à CESAN. Entrega da outra via ao cliente com as informações do local do Laboratório, instruções de acesso, data e hora do agendamento da aferição no Laboratório da CESAN.
- Padrão de instalação do hidrômetro totalmente estanque, sem nenhum vestígio de vazamento, ocasionado ou não pela execução do serviço.
- Registro fotográfico, que deverá identificar o número, leitura e condições de instalação e lacração do hidrômetro existente antes de ser retirado do padrão, e o número, leitura, condições de instalação e lacração do hidrômetro instalado.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como leitura de retirada e de instalação, número dos hidrômetros retirado e instalado, número do lacre, tipo do padrão, local de instalação, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.
- Atualização do Sicat com a movimentação do hidrômetro retirado e instalado, lacre instalado ou lançamento das ocorrências de campo para os casos de não substituição do hidrômetro.

DESCRIÇÃO: PESQUISA E RETIRADA DE IRREGULARIDADE

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em localizar o imóvel solicitado pela **CESAN** e executar a pesquisa nas instalações visando confirmar ou não a suspeita de irregularidade, compreendendo como pesquisa, a realização de vistoria no ramal, padrão de ligação de água, hidrômetro e instalações hidráulicas do imóvel, utilizando equipamentos apropriados como localizador de tubulação não metálica. Quando a suspeita for confirmada, corrigir as instalações hidráulicas, preencher o Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI). Quando não for confirmada, preencher o Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI) informando que as instalações estão normais.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado conforme abaixo:

- Ligação de água pesquisada encontrando evidências para a confirmação da irregularidade, ou, a confirmação que a instalação está normal sem irregularidade, mas com justificativa para o consumo.
- Substituição do hidrômetro invertido, violado ou danificado, com instalação do novo de acordo com a capacidade informada no TOI, quando confirmada irregularidade no hidrômetro/padrão.
- Regularização da ligação com a retirada da irregularidade, quando confirmada a irregularidade no ramal ou rede pública.
- O hidrômetro que permanecer instalado deverá estar devidamente nivelado, isto é, com o mostrador paralelo ao plano horizontal, instalado no sentido correto do fluxo da água e perfeitamente lacrado, garantindo a inviolabilidade do hidrômetro no padrão.
- Padrão de instalação do hidrômetro totalmente estanque, sem nenhum vestígio de vazamento, ocasionado ou não pela execução do serviço.
- Quando houver caixa termoplástica na parede, colocação do lacre com cordoaria de aço, garantindo a inviolabilidade da caixa de proteção do hidrômetro.
- Retirada de torneira e/ou “te” instalado no padrão após o hidrômetro.
- Retirada de dispositivo eliminador ou bloqueador de ar instalado no padrão antes ou após o hidrômetro e sua entrega ao cliente.
- Termo de Ocorrência de Irregularidade preenchido com todos os dados solicitados.
- Recolhimento de toda a sobra de material e limpeza do local.
- Registro fotográfico da fachada do imóvel com a manchete do dia do jornal local, bem como registro fotográfico de todas as etapas da pesquisa de irregularidade.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como leitura e número do hidrômetro, número do lacre, tipo do padrão, local de instalação, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.
- Atualização do Sicat com as informações da pesquisa de campo.

DESCRIÇÃO: ASSENTAMENTO/CONFECÇÃO DE PADRÃO

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste no assentamento/confecção do padrão conformado informado na ordem de serviço, atendendo a Norma **CESAN** COM/LG/058/002/2012, com instalação do hidrômetro, interligação do padrão ao ramal predial e ao ramal do cliente, fixação e acabamento do padrão na calçada.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço será executado conforme abaixo:

- Ramal predial localizado.
- Padrão apropriado assentado/confecionado conforme Norma **CESAN** COM/LG/058/002/2012.
- Padrão interligado ao ramal predial e ao ramal do cliente.
- Instalação das conexões e do hidrômetro na capacidade informada na OSH, devidamente nivelado, isto é, com o mostrador paralelo ao plano horizontal, instalado no sentido correto do fluxo da água e perfeitamente lacrado, garantindo a sua inviolabilidade no padrão.
- Entrega ao cliente da chave própria de abertura da caixa.
- Padrão de instalação do hidrômetro totalmente estanque, sem nenhum vestígio de vazamento, ocasionado ou não pela execução do serviço.
- Reaterro com compactação.
- Recomposição da calçada.
- Registro fotográfico, que deverá identificar o número, leitura, condições de instalação e lacração do hidrômetro instalado e a fachada do imóvel.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como número do hidrômetro e leitura de instalação, número do lacre, tipo do padrão, local de instalação, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.
- Ao final do serviço o hidrômetro e o lacre deverão estar incluídos no Sicat.

DESCRIÇÃO: SUPRESSÃO DE RAMAL PREDIAL

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste na retirada parcial do ramal predial, a partir da guia do meio fio, instalando dispositivo obstruidor, devidamente patenteado, na direção da via (rua) com as duas extremidades do ramal capeadas, com retirada do hidrômetro existente.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço será executado conforme abaixo:

- Ramal predial seccionado na direção da guia do meio fio.
- Dispositivo obstruidor instalado no ramal em carga, a uma profundidade mínima de 1,00 m a partir da linha da guia do meio fio, ou até encontrar a rede pública.
- Ramal predial com extremidade capeada com união de polietileno e cap.
- Constatado através da abertura de uma torneira alimentada diretamente pela rede de água da **CESAN**, que a vedação foi total.
- Reaterro com compactação.
- Registro fotográfico da situação encontrada, do ramal suprimido e do serviço executado.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como número do hidrômetro e leitura de retirada, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.

DESCRIÇÃO: RELIGAÇÃO DE RAMAL PREDIAL

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste no restabelecimento da ligação de água no ramal predial suprimido, com instalação do hidrômetro, resultando na normalização do fornecimento de água para o imóvel.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço será executado conforme abaixo:

- Ramal predial de água desobstruído e interligado à rede de água;
- Constatado através da abertura de uma torneira alimentada diretamente pela rede de água da CESAN, que o ramal esta em carga;
- Reaterro com compactação.
- Ligação totalmente estanque, sem nenhum vestígio de vazamento, ocasionado ou não pela execução do serviço.
- Hidrômetro instalado conforme informado na ordem de serviço, devidamente nivelado, isto é, com o mostrador paralelo ao plano horizontal, instalado no sentido correto do fluxo da água e perfeitamente lacrado, garantindo a sua inviolabilidade no padrão.
- Registro fotográfico da situação encontrada e do serviço executado.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como número do hidrômetro e leitura de instalação, número do lacre, tipo do padrão, local de instalação, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.

DESCRIÇÃO: LACRAÇÃO DO HIDRÔMETRO

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em localizar o imóvel do cliente, para verificar as condições de instalação e lacração do hidrômetro ao padrão e nos casos em que não houver lacre ou que o existente não estiver garantindo a inviolabilidade do hidrômetro ao padrão ou a numeração do lacre não estiver legível, executar a lacração do hidrômetro, informando o número do lacre instalado, as condições do padrão de instalação do hidrômetro e o código de atividade econômica do imóvel, mediante análise visual, conforme tabela da CESAN anexa. Este serviço esta vinculado a uma OSH específica para este fim.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

O serviço será executado conforme abaixo:

- Caso o lacre existente esteja garantindo a inviolabilidade do hidrômetro ao padrão, informar o seu número.

- Caso o lacre existente não esteja garantindo a inviolabilidade do hidrômetro ao padrão ou não exista lacre, Instalação de lacre do hidrômetro de forma a garantir a inviolabilidade do hidrômetro ao padrão.
- Informação do número do lacre da **CESAN**.
- Informação das condições do padrão de instalação do hidrômetro.
- Hidrômetro posicionado corretamente para o caso de estar inclinado indevidamente.
- Informação do código de atividade econômica do imóvel, mediante análise visual, conforme tabela da CESAN anexa.
- Registro fotográfico da situação encontrada e do serviço executado.
- Entrega do folheto explicativo ao cliente.
- Vinculado à execução de OSH emitida especificamente para este fim.
- Devolução do arquivo com todos os dados da execução do serviço, tais como número do hidrômetro existente, leitura, número do lacre, tipo do padrão, local de instalação, código de ocupação do imóvel, ocorrências de execução, executor, data de execução etc.
- Número do lacre incluído no Sicat.

CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A) DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

Caminhamento (roteiro de leitura)

Itinerário para os serviços de leitura de hidrômetros e/ou entrega de contas e outros serviços.

Ciclo de leitura

Uma das partes da subdivisão dos municípios, realizada para agrupar as contas com mesmo vencimento e facilitar o trabalho de leitura e entrega de contas.

Cronograma de faturamento

Programação mensal das datas de execução das diversas fases do faturamento.

DN – Diâmetro nominal

Diâmetro nominal do hidrômetro, rede ou padrão de instalação do hidrômetro.

Fornecimento de água a terceiros

Cliente fornecendo água para outra economia que não faça parte de seu cadastro imobiliário.

Irregularidade

Qualquer interferência realizada por terceiros no hidrômetro, no ramal predial ou na rede pública, que resulte em prejuízo para a **CESAN**.

Irregularidade na rede pública

Interferência realizada diretamente na rede pública, fazendo com que o fluxo de água não passe pelo hidrômetro, para os casos de clientes já medidos.

Irregularidade no hidrômetro/cavalete

Interferência realizada diretamente no hidrômetro/padrão, como:

- Cúpula furada com objetivo de parar a relojoaria;
- Objeto introduzido nos orifícios de entrada/saída com objetivo de parar a turbina;
- Violação do lacre com adulteração do kit de medição;
- Retirada do hidrômetro do padrão de instalação;
- Inversão do hidrômetro;
- Danificação do hidrômetro;
- Intervenção aparente no padrão antes do hidrômetro.

Irregularidade no ramal

Interferência realizada diretamente no ramal predial, como:

- Ramal interligado antes e depois do hidrômetro (by-pass), fazendo com que o fluxo de água passe parcial ou totalmente por fora do medidor;

- Derivação do ramal predial antes do hidrômetro;
- Torneira instalada no ramal;
- Ramal predial hidrometrado, interligado a outro ramal predial não hidrometrado.

Ligação ativa

Ligação regular do imóvel à rede distribuidora de água e/ou coletora de esgoto com faturamento ativo.

Ligação clandestina

Ligação de imóvel a rede distribuidora de água e/ou coletora de esgoto sem autorização ou conhecimento da **CESAN**.

Ligação cortada

Ligação de água com abastecimento suspenso temporariamente em razão de inadimplência do cliente sem interrupção do faturamento.

Ligação inativa

Ligação de água que teve abastecimento suspenso através da supressão do ramal predial em razão de inadimplência ou a pedido do cliente permanecendo no cadastro da **CESAN**.

OL – Ocorrência de leitura

Anotação de uma determinada ocorrência que fuja a normalidade observada por ocasião da leitura mensal do hidrômetro.

OSH – Ordem de Serviço de Hidrômetro

Ordem de Serviço de Hidrômetro, documento em formato digital a ser utilizado no campo para preenchimento dos dados relativos a execução dos serviços, permitindo o acesso da **CESAN** para consulta

Padrão de instalação de hidrômetro

Conjunto de instalações hidráulicas e de alvenaria ou pré-moldadas construídas para acomodar o hidrômetro adequadamente.

Pesquisa de Irregularidade

Consiste na verificação detalhada de uma determinada ligação de água com suspeita de Irregularidade, a fim de se confirmar ou não a suspeita.

Ramal do cliente

Conjunto de tubulações e peças pertencente ao cliente, situado após o padrão de instalação do hidrômetro e a ele interligado.

Ramal hidrometrado

Ramal predial de água dotado de hidrômetro.

Ramal predial de água

Conjunto de tubulações e peças especiais, de propriedade da **CESAN**, situado entre a rede de distribuição de água e o padrão de ligação de água do imóvel (inclusive), destinado a interligação do ramal do cliente à rede pública de água.

Referência

Mês e ano ao qual se refere o faturamento.

Retirada da Irregularidade

Consiste na retirada da irregularidade de uma ligação de água onde a suspeita foi confirmada.

Sicat - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento

Sistema corporativo responsável por toda a gestão comercial da **CESAN** (cadastro, faturamento, arrecadação, hidrometria, atendimento ao público etc).

Sequenciamento

Ordenamento sequencial dos imóveis dentro de um encaminhamento.

Substituição corretiva

Substituição de hidrômetro devido a informação de uma ocorrência de leitura que impeça a geração do faturamento do consumo mensal do cliente pelo volume efetivamente medido.

Substituição preventiva

Substituição de hidrômetro em decorrência de critérios previamente estabelecidos de vida útil de instalação ou volume totalizado.

Supressão de ramal predial

Supressão do ramal predial de água com suspensão do abastecimento do cliente.

Termo de Ocorrência de Irregularidade - TOI

Formulário preenchido no campo, conforme regulação da ARSP, com os dados do serviço executado com numeração sequencial.

B) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

01. Substituição/instalação de hidrômetro com
02. Pesquisa e retirada de irregularidade
03. Assentamento/confecção de Padrão
04. Supressão de ramal predial
05. Religação de ramal predial
06. Lacração do hidrômetro

C) CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

A **CESAN** disponibilizará as informações necessárias à execução dos serviços em meio magnético e via Web.

O prazo para execução dos serviços previstos será de 07 (sete) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao envio dos serviços, exceto:

- Substituição corretiva de hidrômetros de DN $\geq 1''$, cujo prazo será de 01 (um) dia útil, contado a partir do primeiro dia útil seguinte ao envio dos serviços.

- Pesquisa de irregularidade que teve como origem a evidencia de irregularidade no hidrômetro ou intervenção aparente no cavalete, relatadas no ato da execução de uma OSH de substituição de hidrômetro, cujo prazo será de 01 (um) dia útil após o relato da evidência.
- Religação de ramal predial, cujo prazo será de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir do envio do serviço.
- Qualquer serviço apontado como especial, cujo prazo será de 24 (vinte e quatro) horas, contados a partir do envio do serviço.

Para execução de uma OSH ou TOI, deverá ser observada as seguintes condições:

Substituição e instalação de hidrômetros:

- Hidrômetro interno e sem acesso para execução: confeccionar novo padrão na calçada;
- Padrão interno danificado: confecção de novo padrão na calçada;
- Padrão externo danificado: reparo ou confecção de novo padrão na calçada;
- Constatação de evidencia de irregularidade no hidrômetro (inversão do hidrômetro, cúpula furada ou danificada, objeto introduzido nos orifícios de entrada ou saída, violação do dispositivo regulador) ou intervenção aparente no cavalete (torneira ou saída antes do hidrômetro): geração TOI para retirada da irregularidade.
- Informação de suspeita de irregularidade: geração de TOI para pesquisa de irregularidade.

Pesquisa e retirada de irregularidade:

- Retirada de irregularidade com padrão interno: confeccionar novo padrão na calçada;
- Impedimento de pesquisa de irregularidade: confeccionar novo padrão na calçada.

Imediatamente após a conclusão de um serviço de supressão de ramal predial, é de responsabilidade da **Concessionária**, incluir a informação no dossiê do cliente no Sicat.

A execução dos serviços deverá observar o cronograma de faturamento da **CESAN** para cada um dos ciclos de leitura. A geração das ordens de serviço, a execução no campo e a devolução das informações para atualização do banco de dados do Sicat, deverá acontecer dentro do intervalo compreendido entre as leituras, sendo que a geração dos lotes de serviços oriundos

das rotinas internas acontecerá 05 (cinco) dias úteis após a leitura de cada ciclo e obrigatoriamente terá que ser encerado até o último dia útil anterior a geração do espelho de leitura da próxima referência de faturamento para cada ciclo. Os serviços especiais com execução de 24 (vinte e quatro) horas e os serviços de supressão e religação de ramal predial não estão sujeitos a esta regra e poderão ser executados a qualquer momento.

A **CONCESSIONARIA** deverá disponibilizar meios de comunicação adequados para que as equipes de campo possam promover o retorno “on-line” dos serviços executados para sua base de dados.

A devolução dos serviços executados se dará da seguinte forma:

- Uma vez executado, a **CONCESSIONARIA** deverá devolver o serviço, com todos os dados da execução, em meio magnético e via Web, até as 22h00 (vinte e duas horas) do dia de sua execução. Este arquivo será específico com os dados para atualização do Sicat.
- Para o serviço que envolver a supressão do ramal, a **CONCESSIONARIA** deverá, imediatamente após a sua execução, registrar a ocorrência no Sicat, na tela Dossiê do Cliente.

Os arquivos com os serviços devolvidos, uma vez lidos, atualizarão imediatamente o banco de dados do Sicat. As inconsistências nos dados que não permitirem a atualização do Sicat deverão ser corrigidas no primeiro dia útil seguinte a notificação. Caberá também a **CONCESSIONARIA** verificar diariamente no Sicat se as atualizações foram efetivadas corretamente.

A **CONCESSIONARIA** assumirá toda a responsabilidade pelas informações de retorno da execução dos serviços.

A **CONCESSIONARIA** assumirá todos os custos decorrentes da má execução dos serviços.

Os serviços deverão ser executados conforme os requisitos da prescrição técnica estabelecida pela CESAN.

Quanto à execução da OSH e do TOI, a **CONCESSIONARIA** deverá ainda:

- Ao final da execução de cada serviço, verificar a estanqueidade de toda a instalação não deixando nenhum vestígio de vazamento;
- Preencher corretamente a OSH e o TOI com todos os dados necessários para inclusão/substituição dos hidrômetros no Sicat, para atualização do número do lacre,

para cobrança das penalidades ao cliente no caso de retirada de irregularidade e para apuração da medição de cada serviço;

- Produzir registro fotográfico digital, com resolução de 1200 x 800 pixels, durante a execução dos serviços, que reproduza em todos os casos, a situação encontrada antes da execução de cada serviço e a situação após a conclusão dos serviços para cada um dos itens a serem medidos na OSH e TOI, vinculando o imóvel aos serviços executados. No caso de ausência ou impossibilidade de comprovação da execução do serviço pela foto, o serviço não será considerado executado para efeito de renumeração;
- Restabelecer todas as condições iniciais do local, inclusive com recomposição da calçada e da pavimentação da rua quando for o caso;
- Fazer a limpeza do local e recolher todo o material que sobrar, fazendo a sua correta destinação;
- Devolver o arquivo com todos os dados do(s) serviço(s) executado(s).

Para os casos de vazamentos ou falta d'água decorrentes da execução dos serviços, a **CONCESSIONARIA** terá os seguintes prazos para sua correção:

- No mesmo dia, quando comunicada até as 16:00 horas;
- Até as 10:00 horas do dia seguinte, quando comunicada após as 16:00 horas.

Nestes casos, a **CONCESSIONARIA** deverá, imediatamente após a sua correção, registrar a ocorrência no Sicat, na tela Dossiê do Cliente e promover o registro fotográfico do serviço executado.

A garantia da execução dos serviços será de 90 (noventa) dias após a sua execução. Havendo necessidade de correção de algum serviço durante este período, o período de garantia se estenderá por novos 90 (noventa) dias contados a partir da data da correção.

Nos casos em que a **CESAN** detectar em qualquer tempo, inconformidades nos materiais utilizados e/ou no produto final, a **CONCESSIONARIA**, depois de comunicada, deverá providenciar a correção do erro imediatamente.

Os serviços serão considerados conformes para afeito de cálculo dos indicadores quando executados no prazo e de acordo com as condições de execução para cada um dos itens.