

DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

ANEXO V

CADERNO DE ENCARGOS

JUNHO 2022



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Sumário

1.0 APRESENTAÇÃO	4
2.0 ÁREA DE ABRANGÊNCIA	4
3.0 SERVIÇOS A CONCEDER	6
4.0 METAS PARA UNIVERSALIZAR	7
5.0 METAS DE INVESTIMENTOS	8
5.1 INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	9
5.2 INVESTIMENTOS EM ESGOTAMENTO SANITÁRIO	10
6.0 PLANO DE INVESTIMENTOS E GESTÃO OPERACIONAL	12
6.1 Plano de Implantação e Operação dos Serviços de Água e Esgoto	13
6.2 Operação Compartilhada	14
6.3 Procedimentos de manutenção e relacionamento com clientes	17
6.4 Segurança operacional e plano de contingência e capacitação da operação	18
6.5 Controles de qualidade da água e do esgoto	20
6.6 Programa de ações socioambientais e sanitárias	21
6.7 Programa de gestão comercial	23
6.8 Outras atribuições da futura concessionária	26
7.0 DIRETRIZES AMBIENTAIS	27
8.0 FORTALECIMENTO E CAPACITAÇÃO DO PODER CONCEDENTE	30
9.0 OBRIGAÇÕES GERAIS DA FUTURA CONCESSIONÁRIA	31
9.1 Práticas de governança e gestão	31
9.2 Quanto a fiscalização	33
9.3 Quanto aos recursos humanos	34
9.4 Segurança, saúde e riscos trabalhistas	35
9.5 BAR – Base do ativo regulatório	36
9.6 Avanços tecnológicos e sustentabilidade ambiental	37
9.7 Compliance	37



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

9.8 Indicadores de desempenho	37
9.9 Atendimento ao cliente	38
10.0 REFERÊNCIAS	38
11.0 EMPRESA RESPONSÁVEL PELOS ESTUDOS	39



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

1.0 APRESENTAÇÃO

O presente Caderno de Encargos tem por objetivo, juntamente com o edital e demais anexos, apresentar os elementos, dados e informações necessárias e suficientes para caracterizar os serviços e a concessão, bem como os elementos básicos referentes às obras a serem realizadas pela concessionária.

Também serão detalhadas as especificações, encargos e cronogramas a serem observados pela concessionária durante todo o período de vigência da concessão.

Os serviços constantes deste anexo serão executados na área da concessão, em conformidade com as especificações contidas no edital, no contrato e em seus anexos, bem como na legislação aplicável, incluindo as normas regulatórias expedidas pela entidade reguladora e órgãos ambientais.

Vale ressaltar que, exceto nas hipóteses previstas de forma expressa no contrato, as projeções apresentadas neste documento não pretendem ser vinculativas para a concessionária, consistindo apenas em um referencial que demonstra a viabilidade da concessão.

A concessionária poderá seguir ou não os projetos referenciais (conceituais) componentes desta licitação, devendo submeter a Prefeitura Municipal de Flexeiras a proposição de alteração do projeto referencial tempestiva e oportunamente para aprovação do pleiteado.

Os requisitos apresentados neste caderno, visam atender as metas de universalização e do PMSB – Plano Municipal de Saneamento de Flexeiras, para os 35 anos do contrato de concessão.

2.0 ÁREA DE ABRANGÊNCIA

O município de Flexeiras está situado na Microrregião da Mata Alagoana, sendo seus limites: Messias, São Luiz do Quitunde, Passo de Camaragibe, Joaquim Gomes, União dos Palmares, Murici, Ibateguara, Barra de Santo Antônio e Maceió. O gentílico é flexeirense. Na figura 01, está o mapa do município.

Possui área de 333,052 Km² e coordenadas 9°16'22"S e 35°42'54"W.

Flexeiras está localizada na Zona da Mata Alagoana, no sentido norte do estado. O acesso a partir de Maceió é feito através das rodovias pavimentadas BR 104, BR 101 e AL 430, com percurso em torno de 61 quilômetros.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

para os anos de 1970 a 2010 e a estimativa populacional, também do IBGE, para os anos de 2016 a 2020. A população cresceu entre os anos de 1970, 1980, 2000 e 2010. A estimativa populacional aponta uma redução entre o ano de 2017 e 2018, seguida do aumento populacional de 2018 a 2020.

Tabela 01

Ano	População total - Flexeiras	
1970	12042	
1980	14008	
1991	12097	Censo / contagem (IBGE)
2000	11979	
2010	12325	
2016	12943	
2017	12966	
2018	12773	Estimada pelo IBGE
2019	12790	
2020	12807	

Fonte: AMEC, PMSB Flexeiras 2022.

A área de abrangência para prestação dos serviços é toda zona urbana, mais o povoado Peixe e a localidade Motorista, bem como os bairros de Nova Flexeiras e 40 Casas.

Conforme o projeto de engenharia e a projeção populacional desenvolvida, adotou-se como população urbana, a população projetada comparada com o estudo elaborado pela APMP – Assessoria de Planejamento e Modernização do Poder Judiciário/Divisão de Estatística, cujo objeto foi apresentar uma justificativa para implantação de novas Comarcas em Alagoas.¹

Como pode ser visto no estudo de engenharia e PMSB, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são gerenciados pela CASAL – Companhia de Saneamento de Alagoas, porém sem nunca ter havido um contrato de concessão ou de programa.

3.0 SERVIÇOS A CONCEDER

Os serviços objeto da concessão são todos aqueles referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, contemplando as áreas operacional, técnica, comercial, administrativa e de planejamento empresarial.

Fazem parte das obrigações e atribuições da concessionária, as seguintes atividades:

- Serviços Públicos de Abastecimento de Água: captação, adução de água bruta, tratamento de água, reservação de água tratada, adução e distribuição de água tratada, bem como a

¹ Projeção da população residente nos municípios alagoanos e dos bairros de Maceió entre 2017 e 2020 e parâmetros necessários para a criação e elevação de Comarcas. Maceió, AL: Tribunal de Justiça de Alagoas, APMP, 2017.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

manutenção mecânica, elétrica, das tubulações e todos os equipamentos necessários à execução dos serviços. Além de todo processo do ciclo de faturamento e cobrança, atendimento ao público e demais tarefas que conduzem a prestação do serviço;

- b. Serviço Público de Esgotamento Sanitário: coleta, inclusive ligação predial dos esgotos sanitários, transporte dos esgotos sanitários, tratamento dos esgotos sanitários e disposição final dos esgotos sanitários e dos lodos originários da operação de unidades de tratamento coletivas ou individuais, prestados pela concessionária na área da concessão,
- c. Realização dos investimentos necessários à ampliação, modernização, eficiência operacional, conservação e manutenção do sistema de água e esgoto, bem como outras obrigações previstas neste Anexo;
- d. Atividades para promoção da proteção ambiental de mananciais e sociais, para envolvimento da população local com a prestação dos serviços voltada para a valorização da saúde pública.

4.0 METAS PARA UNIVERSALIZAR

De acordo com o previsto no PMSB e documentos técnicos referenciais da modelagem de engenharia, as metas estabelecidas são:

- a. Abastecimento de água:

Universalização do abastecimento de água potável com 100% (cem por cento) de cobertura de atendimento nas áreas urbanas e povoados, identificados na área da concessão do contrato, até o 5º ano da concessão.

- b. Esgotamento sanitário:

Universalização do esgotamento sanitário até 11º (2033) com 90% (noventa por cento) de atendimento (coleta, afastamento e tratamento) nas áreas urbanas do municípios e povoados da área da concessão, até o 18º(2040) ano da concessão.

- c. Redução das perdas:

As perdas nos sistemas de abastecimento de água deverão ser reduzidas para 25% até o 5º ano da concessão, considerando-se para tanto, as operações sob responsabilidade da concessionária. Para as metas de perdas, deverá ser atendida a Portaria 490 do Ministério do Desenvolvimento Regional, de 22 de março de 2021.

- d. A renovação do parque de hidrômetros e universalização da medição deverá se dá até o 5º ano da concessão.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

O caderno de indicadores de desempenho detalhará as metas intermediárias para universalização.

Considerando as exigências ambientais e de saúde pública, está indicada uma meta para reúso de efluentes tratados em ETE – Estação de Tratamento de Esgotos, a qual não será adotada para aplicação de sanções contratuais. Esta meta será avaliada como indicadora do desempenho da concessionária.

A meta para reúso, é de que a contratada desenvolva projeto para reúso dos efluentes tratados até 2033, considerando as formas de reúso direto e indireto, submetendo sua aprovação à contratante e aos órgãos ambientais.

A implantação dos sistemas de reúso aprovados, se dará a partir do 15º ano do contrato. A futura concessionária ficará dispensada da implantação de mecanismo de reúso de esgotos tratados se, em até 12 (doze) meses antes do término do prazo para cumprimento da meta, apresentar à entidade reguladora e à Prefeitura, estudo fundamentado demonstrando a inviabilidade técnica e/ou econômico-financeira de adoção de mecanismo de reúso.

5.0 METAS DE INVESTIMENTOS

A concessão em tela visa a contratação de uma empresa que execute os investimentos necessários à universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Flexeiras, respeitado o limite da área de concessão.

Os investimentos serão feitos na modernização, melhoria, recuperação e ampliação do sistema de abastecimento de água, sendo a concessionária responsável pela implantação das obras previstas no projeto de engenharia, PMSB e neste caderno de encargos, com exceção das que já estejam contratadas e/ou conveniadas pela Prefeitura.

Para o sistema de esgotamento sanitário, caberá à concessionária implantar um novo sistema desde as ligações domiciliares, até a ETE – Estação de Tratamento de Esgotos, conforme projeto de engenharia, PMSB e este caderno de encargos. As obras que porventura venham a ser conveniadas ou contratadas pela Prefeitura não estão incluídas neste caderno de encargos.

A concessionária deverá seguir o cronograma previsto no projeto de engenharia e neste caderno, visando alcançar a universalização projetada.

A concessionária deverá seguir as diretrizes de expansão e as especificações mínimas para todos os sistemas de água e esgotos na área de concessão previstas no contrato de concessão e neste Caderno de Encargos, a fim de promover a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços durante todo período do contrato.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Caberá a concessionária apresentar o planejamento das obras e intervenções, de modo que os investimentos deverão ser planejados e executados em etapas racionais de desenvolvimento, sempre com o conhecimento e acompanhamento da Prefeitura de Flexeiras, interagindo e permitindo a colaboração da mesma em todas as etapas do processo.

A concessionária é a única responsável pelas decisões inerentes ao desenvolvimento do contrato de concessão, cabendo à Prefeitura, por suas instâncias adequadas, atuar como contratante para a boa execução das obras previstas.

Os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, deverão ser mantidos, renovados e/ou ampliados visando à prestação adequada dos serviços, considerando os aspectos sociais, financeiros, sanitários, ambientais e legais, assim como a viabilidade técnica, econômica e financeira de tais medidas.

A concessionária deverá promover a ampliação e a implantação das infraestruturas de água e de esgoto a partir dos conceitos estabelecidos nos estudos e projetos existentes, sendo admitido que a elaboração dos projetos executivos e demais estudos específicos incorporem a visão de engenharia e negócios da concessionária, desde que sejam respeitados os prazos, índices de atendimento e qualidade estabelecidos no contrato de concessão e seus anexos.

A expansão da infraestrutura deverá obrigatoriamente ser antecedida dos estudos, projetos e licenças pertinentes, que devem ser desenvolvidos em total conformidade com o contrato de concessão e seus anexos, normas técnicas aplicáveis, com a legislação vigente e com as boas práticas de engenharia, além do respeito às condições locais.

5.1 INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

O município de Flexeiras possui um sistema de abastecimento que é gerenciado pela CASAL há muitos anos, porém nunca houve qualquer tipo de contrato. Os investimentos da CASAL ou Governo do Estado inexistem há muito tempo.

O projeto conceitual de modelagem de engenharia é uma referência, para que a futura concessionária possa avaliar e propor suas soluções de engenharia que garantam o atendimento da meta, conforme estabelecido neste caderno, no projeto e no PMSB.

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



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

A futura concessionária deverá desenvolver e colocar em prática as decisões necessárias ao desenvolvimento do contrato, cabendo à Prefeitura por suas instâncias competentes, atuar de forma fiscalizadora e consultiva, conforme o contrato de concessão e necessidades detectadas.

O planejamento para execução dos investimentos se pautará pelo estabelecido neste caderno e demais documentos técnico anexados ao edital, de modo que as obras de expansão, modernização, melhorias e recuperação sejam feitas em etapas adequadas e acompanhadas pela Prefeitura de Flexeiras.

Para atender a meta de 100% de atendimento até o quinto ano do contrato, estão previstos os seguintes investimentos:

- a. Reforma da adutora de água bruta existente;
- b. Recuperação de reservatório 1;
- c. Recuperação do reservatório elevado;
- d. Recuperação de reservatório 2;
- e. Reforma da casa de química da ETA;
- f. Instalação de reservatório 3;
- g. Projeto e implantação de programa de redução de perdas e instalação de automação no sistema;
- h. Substituição de parte da rede existente (15% dos 18 km);
- i. Renovação do parque de hidrômetros;
- j. Instalação de rede de distribuição;
- k. Atualização cadastral comercial;
- l. Ligações de água;

As obras de ampliação da produção de água estão conveniadas com a CODEVASF – Companhia de Desenvolvimento do Vale do São Francisco, conforme CV nº 5.221.00/2021 – SICONV nº 920706/2021, cujo projeto será disponibilizado como anexo do edital para conhecimento da futura contratada.

5.2 INVESTIMENTOS EM ESGOTAMENTO SANITÁRIO



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

O município de Flexeiras possui um sistema de esgotamento que foi construído pela Prefeitura na zona urbana, porém está inoperante, sendo necessário que a nova concessionária elabore um projeto e implante um novo sistema de esgotamento sanitário na zona urbana.

O projeto conceitual de modelagem de engenharia é uma referência, para que a futura concessionária possa avaliar e propor suas soluções de engenharia que garantam o atendimento da meta, conforme estabelecido neste caderno, no projeto e no PMSB.

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

A futura concessionária deverá desenvolver e colocar em prática as decisões necessárias ao desenvolvimento do contrato, cabendo à Prefeitura por suas instâncias competentes, atuar de forma fiscalizadora e consultiva, conforme o contrato de concessão e necessidades detectadas.

O planejamento para execução dos investimentos se pautará pelo estabelecido neste caderno e demais documentos técnicos anexados ao edital, de modo que as obras de expansão, modernização, melhorias e recuperação sejam feitas em etapas adequadas e acompanhadas pela Prefeitura de Flexeiras.

Para atender a meta de 90% de atendimento até 2033 nas áreas urbanas, estão previstos os seguintes investimentos:

- a. Ligações de esgoto;
- b. Tubulação da rede coletora de esgoto e interceptores - DN 150mm;
- c. Interceptores (650 m, D =150mm);
- d. EEEB (3 unidades Q = 6,1 l/s cada);
- e. Linha de recalque (1.172 m)
- f. ETE - vazão de 15,94 l/s, a ser implantada até o 4º ano do contrato;
- g. Manutenção periódica no Sistema;

A Prefeitura de Flexeiras possui um projeto básico para esgotamento sanitário, o qual será disponibilizado para consulta e mera referência comparativa técnica, devendo a futura concessionária ter como referência principal este caderno, o PMSB e o projeto referencial.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

6.0 PLANO DE INVESTIMENTOS E GESTÃO OPERACIONAL

Como a CASAL é a operadora atual, será necessário estabelecer um período de transição de 90 (noventa) até 120 (cento e vinte dias), durante este período, a concessionária deverá apresentar à entidade reguladora e a Prefeitura, o seu plano de investimentos e operação para os serviços projetados.

Neste período ainda, a futura concessionária deverá estabelecer com a CASAL um período de operação compartilhada que será iniciado após a liberação da ordem de serviços pela Prefeitura de Flexeiras dando início ao contrato de concessão para os serviços de água e esgotos.

Considerando que a CASAL nunca teve contrato de prestação de serviços em Flexeiras, o período de transição poderá ser substituído pela assunção imediata dos serviços, caso a CASAL se negue a participar da operação compartilhada.

Neste caso, caberá a Prefeitura Municipal de Flexeiras adotar as medidas cabíveis administrativas e/ou jurídicas para garantir a assunção plena dos serviços pela nova concessionária.

O plano de investimentos e gestão operacional deverá considerar o seguinte conteúdo:

- a. Plano de implantação, contendo, minimamente, a descrição das etapas de licenciamento ambiental e de construção e o cronograma estimado mensal dessas atividades;
- b. Plano de operação e manutenção, contendo, minimamente, a descrição das atividades desenvolvidas, horário de funcionamento, equipamentos e materiais necessários, mão de obra utilizada, e instalações e serviços de apoio (caso necessário), bem como do cronograma estimado mensal de operação e manutenção, incluída todas as previsões de paradas técnicas.
- c. Elaboração e Implementação de Programa de Comunicação Social e Relacionamento com as comunidades, o qual deverá compreender a Educação Sanitária e Ambiental.

O plano de investimentos e gestão operacional deverá contemplar os requisitos mínimos estabelecidos neste anexo e no contrato, incluída a estimativa de prazos com vistas ao atendimento de metas descritas no item 4, e dos indicadores de desempenho e qualidade previstos anexo ao contrato.

É de responsabilidade da contratada a prestação de todos os serviços referentes à expansão, operação e manutenção dos sistemas da área da concessão do contrato, conforme obrigações definidas.

É necessária a mobilização de uma equipe multidisciplinar e autossuficiente no que tange a resolução de problemas e a execução de todas as rotinas necessárias para operação dos sistemas.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Todos os sistemas deverão estar de acordo com todas as diretrizes, licenças e legislação ambiental vigentes.

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

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

O escopo de operação e manutenção deverá englobar todos os serviços a serem executados em todas as estruturas que constituem os sistemas da área da concessão, respeitando a divisão de responsabilidades constante no anexo “Descrição da área da concessão”, bem como, nas futuras instalações que serão implantadas no município para alcance das metas propostas.

Faz parte do escopo da contratada a execução dos programas comerciais e dos programas de ações socioambientais e de educação sanitária, conforme definidos em capítulos próprios.

6.1 Plano de Implantação e Operação dos Serviços de Água e Esgoto

Neste item se contemplará a identificação dos planos necessários e as suas características básicas. A futura concessionária deverá implantar e manter um SGM – Sistema de Gerenciamento da Manutenção, para apoiar e gerenciar a operação e manutenção do sistema, disponibilizando à Prefeitura por suas instâncias competentes, o acesso ao SGM para acompanhamento.

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

Assim, os planos a seguir embasarão a formatação do SGM adequado à localidade.

- a. Plano de implantação, operação e manutenção do Sistema de Abastecimento de Água;
- b. Plano de implantação, operação e manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário;



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- c. Plano de implantação de Programas de Monitoramento e Gestão Ambiental, que contemple, no mínimo:
- I. Programa de Mitigação dos Incômodos à População;
 - II. Programa de Comunicação Social e Engajamento;
 - III. Programa de Gestão de Sistemas de Água e Esgotos;
 - IV. Programa de Saúde e Segurança da Comunidade;
 - V. Programa de Ações Emergenciais;
 - VI. Manual Ambiental para Execução e Acompanhamento de Projetos e Obras;
 - VII. Plano de Controle e Monitoramento Ambiental;
 - VIII. Plano de Educação Ambiental para todos os SERVIÇOS, com vistas a garantir a observância pela CONCESSIONÁRIA das diretrizes nacionais para o saneamento básico.

6.2 Operação Compartilhada

Como já mencionado, apesar da CASAL ser a gestora dos serviços de abastecimento de água e a Prefeitura operar precariamente o que existe de esgotamento sanitário, a futura concessionária deverá, durante 90 (noventa) dias, proceder um processo de transição que compreenderá a operação compartilhada.

Esta operação compartilhada será conduzida pela Prefeitura, que designará uma comissão técnica para fazer a interlocução com a CASAL e a nova concessionária, visando solucionar possíveis conflitos e tornar mais ágil e seguro o processo de transição.

As atividades previstas para esta etapa de operação compartilhada são:

- a. Com a CASAL.

O início da prestação dos serviços pela futura concessionária se dará em um período denominado operação compartilhada, que terá duração máxima de 120 (cento e vinte) dias, podendo ser antecipado a critério das partes envolvidas.

Durante a fase de operação compartilhada do sistema, a CASAL poderá seguir gerenciando os sistemas, entretanto a futura concessionária deverá exercer atividades que permitam o treinamento e capacitação da equipe que será responsável pelas atividades de operação e manutenção preventiva e corretiva, obtendo assim todo o conhecimento e experiência



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

necessária para a operação das unidades e equipamentos. Neste período a CASAL será responsável por todos os custos operacionais, salvo aqueles envolvendo pessoal da futura concessionária.

Após o período de operação compartilhada do sistema, a futura concessionária assumirá a prestação dos serviços nos sistemas de abastecimento de água existente no Município, respeitando os prazos a seguir definidos, ressalvadas as obras previstas como investimentos do Município, que permanecerão sob a responsabilidade deste e cuja operação será repassada à futura concessionária nos termos previstos em contrato.

b. Com a Prefeitura:

Dada a particularidade da inexistência de contrato com a CASAL e a existência de sistemas inoperantes de esgotamento sanitário implantados na sede municipal, a futura concessionária deverá durante os 90 (noventa) dias de operação compartilhada providenciar:

b.1 – Levantamento de todos os ativos em operação no sistema de abastecimento de água com a identificação de propriedade do bem, condição operacional, situação em relação a CASAL e avaliação do ativo, quanto às condições fundiárias e ambientais junto a organizações federais e/ou estaduais;

b.2 – Identificação dos ativos de esgotamento sanitário implantados pela Prefeitura, com levantamento da situação operacional e situação fundiária e ambiental junto a Prefeitura e órgãos ambientais estaduais e/ou federais.

Complementam b.1 e b.2 o georreferenciamento de todos os ativos e especificações de equipamentos instalados.

Conforme 6.1, a futura concessionária deverá elaborar e implantar os planos de operação necessários, considerando as diretrizes requeridas para a operação e manutenção e adicionadas por práticas propostas pela futura concessionária, com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos sistemas e garantir um eficiente sistema de comunicação com a Prefeitura, por suas instâncias competentes, e os clientes. Essas diretrizes deverão ser adotadas pela futura concessionária para a adequação de todos os serviços existentes e a serem implantados na área da concessão, mediante análise e recuperação das estruturas existentes, bem como adoção de padronização de procedimentos para a operação dos mesmos, incluindo as etapas de treinamento, uniformização e identificação.

Ressalta-se que para efeitos de dimensionamento dos recursos e planejamento das atividades previstas no plano operacional, a ampliação do atendimento dos sistemas, bem como o crescimento



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

vegetativo durante o período de concessão deverão ser levados em consideração, para os municípios localizados na área da concessão.

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

O plano operacional para os sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário dos municípios integrantes do contrato deverá ser apresentado ao contratante no prazo de até 90 (noventa) dias após a data de assinatura do contrato, prorrogável por mais 30 (trinta) dias conforme previsto no Contrato de Concessão. Esse plano operacional deverá conter a descrição das atividades de operação e manutenção, prazos para a assunção dos serviços de operação e manutenção, plano de treinamento das equipes, plano de contingência operacional, programas socioambientais, entre outros descritos neste caderno de encargos.

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

O plano operacional deve considerar que toda a comunicação entre a Prefeitura, por suas instâncias competentes e a futura concessionária nas etapas posteriores à operação assistida, pertinentes à rotina operacional de produção e de distribuição de água, devem se dar através dos controles previstos no projeto e CCO – Centro de Controle Operacional a ser implantado.

Incluem-se nesta prática, comunicações de paradas para manutenção, paradas de emergência e afins.

Deverão estar previstos no plano operacional os marcos e prazos máximos para a transferência operacional da integral prestação dos serviços objeto deste contrato.

Os prazos de transferência deverão respeitar as seguintes indicações, a serem desenvolvidas dentro do período de 90 (noventa) dias de operação compartilhada:

- a. Até 60 (sessenta) dias para a criação pela Prefeitura do órgão gestor do contrato;
- b. Até 60 (sessenta) dias para início dos trabalhos de acompanhamento dos investimentos do Município;
- c. Até 90 (noventa) dias para início da prestação dos serviços referente aos programas comerciais, nos termos estabelecidos;
- d. Até 90 (noventa) dias para a integral assunção dos demais serviços previstos no contrato e em seus anexos, ressalvadas as obras em execução pelo município, cuja operação será



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

repassada à futura concessionária nos termos previstos neste caderno de encargos e no contrato;

- e. Neste mesmo prazo deverá ser iniciada a mensuração dos indicadores de desempenho, sem penalização.

A concessionária poderá requerer, motivadamente, à agência reguladora, a prorrogação do período de operação compartilhada do sistema por mais 30 (trinta) dias, conforme estabelecido no contrato de concessão.

A futura concessionária deverá garantir pleno funcionamento de todos os equipamentos e instalações dos sistemas, buscando o completo cumprimento do objeto do contrato.

O plano operacional deverá conter normas de procedimento e manuais de operação definidos pela futura concessionária e aprovados pela Prefeitura de Flexeiras, por suas instâncias competentes.

Para isso, o plano operacional da futura concessionária deverá conter a descrição de todos os serviços de operação com padrões definidos abrangendo aspectos de qualidade da prestação dos serviços, normatizados de tempo máximo de atendimento, especificação de metodologia da execução dos serviços e materiais, bem como de normas de operação de sistemas. Os padrões de operação para todos os serviços deverão ser estabelecidos com o propósito de garantir a qualidade exigida pela documentação de contrato e da legislação vigente.

6.3 Procedimentos de manutenção e relacionamento com clientes

As modalidades de manutenção mínima a serem considerada são:

- a. Manutenção corretiva como a atividade executada após a ocorrência de uma pane, destinada a recolocar um item em condições de executar uma função requerida. Esta atividade tem como objetivo a execução de serviços de reparos e desobstrução das instalações ocasionadas por motivo não previsível e que requer atuação emergencial pelo fato de gerar paralisação da prestação dos serviços ou que afete a qualidade da operação;
- b. Manutenção preventiva tem como princípio atuar antes que a falha ocorra e segundo a NBR 5462, é “manutenção efetuada em intervalos predeterminados, ou de acordo com critérios prescritivos, destinada a reduzir a probabilidade de falha ou a degradação do funcionamento de um item”;
- c. Manutenção preditiva é definida como um conjunto de serviços e obras destinados a garantir a vida útil das unidades e sua intervenção. Requer diagnóstico e prognósticos detalhados que possam sinalizar as oportunidades de execução de melhorias notadamente com a adoção de



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

novas tecnologias e substituição de equipamentos. Esta modalidade pode ser entendida como uma extensão da manutenção preventiva, porém, de impacto maior, pois exige recursos adicionais para a sua efetivação não devendo ser adotada de maneira generalizada;

No que diz respeito à manutenção corretiva, é de suma importância a tempestividade na correção das falhas, uma vez que indica a percepção e avaliação do cliente perante o serviço prestado. Dessa forma, na parte referente à manutenção corretiva do plano operacional, a futura concessionária deverá propor minimamente os seguintes prazos de atendimento:

SERVIÇO	PRAZO
Ligações de água e esgoto	5 dias úteis
Reparos e desobstruções de ramais de água e esgoto	2 dias
Reparos em EEE – Estações Elevatórias de Esgoto	8 horas
Reparos em EEA – Estação Elevatória de Água	8 horas
Substituição de hidrômetros (exceto renovação de planta)	2 dias úteis
Vistoria de ligação de água e esgoto	8 dias úteis
Reposição de pavimentos de vias ou calçadas	5 dias úteis
Outros serviços para clientes*	2 dias úteis

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

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

Todas as ocorrências de vazamentos, tanto as relatadas por clientes quanto aquelas identificadas pela própria futura concessionária devem ser registradas nos sistemas do CCO e disponibilizadas para acesso da agência reguladora e Prefeitura de Flexeiras, por suas instâncias competentes.

6.4 Segurança operacional e plano de contingência e capacitação da operação

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

No plano operacional deverão minimamente ser elaborados protocolos de procedimentos de segurança operacional, de acordo com a complexidade e importância nos sistemas, com especial



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

atenção às características de insalubridade e periculosidade inerentes às estruturas de esgotamento sanitário e manipulação de produtos químicos em ETAs e ETEs.

Os sistemas de abastecimento de água e os sistemas de esgotamento sanitário deverão ter planos de contingência, com o objetivo de descrever as medidas a serem tomadas pela futura concessionária, incluindo a ativação de procedimentos manuais, de forma a que seus processos vitais voltem a funcionar plenamente, ou num estado minimamente aceitável, o mais rápido possível, evitando, assim, uma paralisação prolongada que possa gerar maiores prejuízos à futura concessionária como sanções dos órgãos ambientais.

O Plano de Contingência a ser elaborado pela futura concessionária até o final do primeiro ano da concessão, deve mapear os riscos mais eminentes e ter definidas as ações técnicas e administrativas para atender às emergências. Neste plano de contingência, para todas as unidades operacionais deverão estar descritas pelo menos as seguintes etapas:

- a. Mapeamento dos riscos possíveis de acontecer nas áreas das instalações com possibilidade de ocorrência de enchentes, alagamentos, desmoronamento de encostas, afundamento de solo;
- b. Mapeamento de incidências de riscos de parada de energia prolongada;
- c. Mapeamento de riscos relacionados ao rompimento de adutoras de elevada pressão instaladas em vias públicas;
- d. Mapeamento de riscos de vazamento de produtos químicos em ETAs e ETEs e seu impacto na população do entorno;
- e. Mapeamento das áreas que tem grande incidência de contrafluxo de esgoto nas residências, proveniente de água pluvial oriunda pelo uso irregular da ligação;
- f. Mapeamento de riscos de vazamentos ou extravasão de esgotos em elevatórias e ETEs, e seus impactos em corpos hídricos;
- g. Outros riscos de menor relevância a serem mapeados.
- h. Deverá também constar a definição de protocolo de responsabilidades incluindo os procedimentos a serem adotados, de maneira emergencial, para a minimização do risco dos danos operacionais na ocorrência dos eventos.

O plano de contingência deverá ser desenvolvido para a área da concessão.

A capacitação das equipes de operação e manutenção dos SISTEMAS, inclusive as que operam os CCOs, deverá ser planejada para garantir a qualidade da prestação dos serviços de acordo com



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

as normas e procedimentos adotados. O planejamento do treinamento das equipes deverá atender aos seguintes aspectos:

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

6.5 Controles de qualidade da água e do esgoto

A futura concessionária deverá executar o controle de qualidade da água potável distribuída e dos esgotos tratados e seus corpos receptores. Nesse sentido, as análises e ensaios relacionados ao controle operacional deverão ser realizados por laboratório próprio, com abrangência regional, capacitado e equipado para a realização de todos os parâmetros de controle.

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

Para as análises e ensaios relacionados ao controle de qualidade legal, tanto para água quanto para esgoto, a futura concessionária deverá utilizar laboratórios externos e acreditados pelo INMETRO.

- a. Controle da qualidade da água:

O controle de qualidade da água tratada seguirá minimamente as exigências da PORTARIA GM/MS Nº 888, DE 4 DE MAIO DE 2021 do Ministério da Saúde e seus anexos, tanto em parâmetros, quanto em frequência e quantidade de amostras de controle, devendo ser submetidas à Vigilância Sanitária estadual.

Destaca-se que as obrigações da CONTRATADA quanto ao controle de qualidade da água se aplicam em conformidade com o anexo, “descrição da área da concessão”, ou seja:

- b. Controle de Qualidade do Esgoto Tratado e Corpos Receptores



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

O controle de qualidade dos esgotos lançados e seus respectivos corpos receptores deverá atender plenamente às exigências apontadas pelo Instituto do Meio Ambiente (IMA) nas licenças de operação.

6.6 Programa de ações socioambientais e sanitárias

A futura concessionária deverá implantar e ampliar os sistemas de esgotamento sanitário na área da concessão, considerando que estas atividades exigirão envolvimento, participação e entrosamento da sociedade local com a concessionária, agência reguladora, Prefeitura e fiscalização.

Usualmente, a implantação dos sistemas de esgotamento sanitário gera uma grande interferência na vida da população, causando transtornos temporários, como barulho, poeira, interrupção de ruas, mas traz um grande benefício que é o aumento na qualidade de vida das pessoas com reflexos na saúde pública e na melhoria das condições do meio ambiente, porém, tal entendimento ainda não está consolidado, comprometendo a percepção desta melhoria por parte da população beneficiada.

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

O programa de ações socioambientais e sanitárias, tem como objetivo geral o desenvolvimento de ações que visem a sustentabilidade socioeconômica e ambiental e a redução do impacto ambiental gerado pelos serviços de esgotamento sanitário. O mesmo deverá ser desenvolvido pela CONTRATADA para ser implantado de maneira permanente no período da CONCESSÃO. Este PROGRAMA deverá perseguir os seguintes resultados:

- a. A efetivação das ligações dos imóveis à rede coletora;
- b. A sustentabilidade ambiental e/ou a redução do impacto ambiental das operações dos SISTEMAS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO;
- c. Benefícios sociais em comunidades em situação de vulnerabilidade social.

Os Objetivos Específicos do programa de ações socioambientais e sanitárias são os descritos a seguir e deverão integrar o Plano de Ação:



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

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

Ações socioambientais e sanitárias que se relacionam com os sistemas de abastecimento de água, notadamente aqueles que se relacionam com intervenções em áreas verdes de uso público, deverão ser contempladas nos Planos de Ação.

Os planos de ação que compõem o programa de ações socioambientais e sanitárias, devem observar na definição do escopo todos os Objetivos Específicos acima relacionados e o cronograma de execução, dando maior peso às ações e atividades mais relevantes conforme as obrigações da concessão mais preponderantes no período.

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

Cada Plano de Ação no âmbito do programa de ações socioambientais e sanitárias deverá conter no mínimo:

- a. Objetivos Específicos.
- b. Descrição das Atividades.
- c. Prazo de Execução Inicial e Final.
- d. Responsáveis técnicos.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- e. Indicador e Meta relacionados aos resultados esperados com o programa de ações socioambientais e sanitárias.

6.7 Programa de gestão comercial

A futura concessionária deverá executar a gestão comercial dos serviços na área da concessão, que incluirá as seguintes atividades:

- a. Cadastro dos clientes;
- b. Manutenção de sistema de gestão comercial;
- c. Implantação, manutenção e operação de Estrutura de Atendimento;
- d. Medição do consumo de água dos clientes por meio da leitura dos hidrômetros ou pelos métodos previstos nas regras comerciais da futura concessionária, observando o cálculo dos valores devidos pelos clientes em razão da prestação de cada um dos serviços, faturamento no local e entrega imediata das faturas aos clientes;
- e. Arrecadação das tarifas, calculadas conforme a estrutura tarifária constante no Anexo do contrato;
- f. Execução de ações para recuperação de crédito e redução de inadimplência, incluindo a cobrança extrajudicial e judicial dos CLIENTES;
- g. Outras atividades correlatas, necessárias à gestão comercial.

A gestão comercial dos serviços, além do quanto disposto neste caderno de encargos, deverá obedecer as normas aplicáveis, às determinações emanadas da entidade reguladora, bem como as regras e procedimentos comerciais da futura concessionária.

- I. Cadastro de clientes/comercial.

A partir da emissão da ordem de serviço, a concessionária passará a ser responsável pela gestão do cadastro dos clientes, mediante a inserção das alterações de dados e informações a respeito dos clientes existentes, inserção dos dados e informações a respeito de novos clientes, bem como baixa de clientes que perderem essa condição.

A futura concessionária deverá manter sigilo sobre as informações pessoais dos clientes, não podendo utilizá-las para outros fins senão aqueles previstos neste anexo, nos termos da legislação vigente, devendo atender, ainda, as regras de proteção de dados constante da Lei federal nº 13.709/2018.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

O sigilo previsto não se aplica aos casos em que a divulgação das informações pessoais dos clientes não for proibida por lei ou quando se fizer necessária tal divulgação por força de determinação de autoridade administrativa ou judicial.

A futura concessionária será exclusivamente responsável pelos custos decorrentes do avanço tecnológico necessário para o aperfeiçoamento ou inclusão de informações no sistema de cadastro de clientes.

O sistema de gestão comercial da futura concessionária deverá conter, no mínimo, as seguintes informações e dados pertinentes à área da concessão:

- medições de consumo de água e ocorrências de leitura;
- faturamentos;
- valores devidos por cada cliente;
- pagamentos realizados pelos clientes;
- relatórios gerenciais; e
- hidrômetros existentes.

A futura concessionária será a responsável pela operação e manutenção do sistema de gestão comercial, arcando integralmente com os custos correspondentes, por força do objeto do próprio contrato.

II. Atendimento ao público.

A partir da emissão da ordem de serviço, a futura concessionária deverá implantar, operar e manter 01 (um) posto de atendimento no território da área da concessão, necessário ao adequado atendimento dos usuários, observado o quanto disposto neste anexo e no contrato.

Sem prejuízo dos demais meios para atendimento aos clientes admitidos em lei, deverão ser observados os regramentos a seguir acerca do tema.

- Atendimento Presencial:

O atendimento presencial deverá ocorrer em todos os dias úteis do mês, das 08:30:00 às 17:30.

A estrutura de atendimento da futura concessionária deverá processar e atender, no mínimo, as seguintes solicitações:

- Informações acerca do cadastro dos clientes, bem como alterações, inclusões e exclusões do cadastro;



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- Pedidos de ligação e supressão de ligações ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Problemas com hidrômetros;
- Dúvidas sobre as faturas emitidas;
- Negociação de valores em atraso;
- Ocorrências operacionais relativas aos serviços;
- Reclamações sobre conduta de funcionários ou outros prepostos da futura concessionária;
- Demais solicitações relativas aos serviços e a questões comerciais dos serviços.

III. Atendimento telefônico/WhatsApp:

O atendimento telefônico/WhatsApp, deverá ocorrer em todos os dias úteis do mês, das 07:00 às 20:00 horas, cabendo à futura concessionária manter nos demais dias e horários um atendimento mínimo para casos de emergências.

Para o atendimento telefônico/WhatsApp, a futura concessionária deverá divulgar o número do telefone para atendimento aos clientes.

IV. Agência virtual:

A CONCESIONÁRIA deverá desenvolver e disponibilizar para os USUÁRIOS uma Agência Virtual que deverá permitir o acesso aos serviços usualmente utilizados por esse meio, tais como, emissão de 2º via da fatura, declaração de inexistência de débitos de tarifas e lista e histórico de débitos de tarifas, além de outras facilidades que serão desenvolvidas ao longo do contrato.

V. Faturamento, cobrança e medição:

A partir da emissão da ordem de serviço, caberá à futura concessionária a responsabilidade pela execução das atividades de:

- Leitura dos hidrômetros, mediante faturamento no local, de todas as ligações localizadas na área da concessão para fins de medição e faturamento simultâneo dos serviços;
- Cálculo dos valores devidos por cada cliente em razão da prestação dos serviços e dos serviços complementares, de acordo com a estrutura tarifária e as normas estabelecidas no contrato;
- Expedição e entrega da fatura referente aos serviços.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

As atividades de medição, cálculo e faturamento dos serviços deverão ser realizadas pela futura concessionária de acordo com as normas aplicáveis e com as disposições do contrato.

O processamento e a entrega das faturas aos clientes serão realizados imediatamente no ato da leitura, exceto aquelas retidas por critério de segurança e análise ou quando os clientes solicitarem serviço especial ou remanejamento de endereços, casos em que a conta poderá ser enviada pelos correios ou internet.

As faturas serão confeccionadas e emitidas pela futura concessionária com o código de arrecadação, bem como com a logomarca da futura concessionária.

As faturas emitidas contemplarão as tarifas relativas aos serviços de água e esgoto.

Além dos dados acima mencionados, as faturas também deverão contemplar as previsões contidas no contrato e demais normas aplicáveis.

6.8 Outras atribuições da futura concessionária

Caberá à futura concessionária desenvolver e executar um conjunto de ações buscando eficiência na gestão comercial, de acordo com o descrito no contrato e neste caderno de encargos, bem como em observância às normas de regulação e às metas e indicadores de desempenho e qualidades definidos neste anexo e no de indicadores do contrato.

Compreenderão o conjunto de ações de apoio à gestão comercial os seguintes serviços:

- Cadastro físico das redes:

Caberá à futura concessionária a complementação do cadastro das redes de abastecimento de água e de esgotamento sanitário existentes no município até o fim do 2º (segundo) ano da concessão, contado a partir da emissão da ordem de serviço, assim como a inclusão das redes que serão construídas ao longo do período da concessão. esses cadastros deverão ser feitos em meio digital entregues ao poder concedente no fim da concessão.

- Instalação de Hidrômetros:

Conforme previsto neste caderno, até o final do 3º (terceiro) ano da concessão, contado a partir da emissão da ordem de serviço, a futura concessionária deverá realizar a hidrometração de todas as economias.

- Substituição preventiva do parque de hidrômetros:

A futura concessionária deverá submeter à verificação da Prefeitura de Flexeiras, por sua instância adequada, os lotes de hidrômetros a serem instalados, que deverão estar certificados pelo



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

INMETRO – instituto nacional de metrologia, qualidade e tecnologia e aprovados em testes laboratoriais. a substituição preventiva de hidrômetros deverá ser realizada em observância às prescrições técnicas previstas neste caderno de encargos, aos direitos do Consumidor (Lei federal nº 8.078/90), à Lei federal nº 11.445/07 e demais normas vigentes.

- Lacração de hidrômetros:

A partir da emissão da ordem de serviço e durante todo o prazo da concessão, deverá a futura concessionária manter a totalidade do parque de hidrômetros devidamente lacrada, adotando as providências necessárias sempre que identificados hidrômetros cujo lacre tiver sido rompido.

- Medição de volume de esgoto em imóveis com fonte alternativa de abastecimento de água;
- Tratamento de ocorrência grave de leitura:

A futura concessionária deverá realizar atividades de tratamento de ocorrências graves de leituras e de aferição de hidrômetros a pedido do usuário, incluindo substituição corretiva de hidrômetro, se for o caso, nos prazos e termos definidos no regulamento dos serviços de água e esgoto.

- 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.

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

7.0 DIRETRIZES AMBIENTAIS

A elaboração de projetos, implantação e operação de empreendimentos de sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário requer que sejam observadas as diretrizes ambientais em vigor, previstas nos dispositivos legais e normativos em nível federal e estadual, bem como pelo que determinam as melhores práticas e os órgãos ambientais competentes.

O cumprimento de tais dispositivos é de obrigação da futura concessionária atrelado aos empreendimentos dos quais deterá a responsabilidade ambiental.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Para todos os efeitos de responsabilização e obrigações, a futura concessionária, na qualidade de sucessora da CASAL, é objetivamente responsável pela reparação civil de passivos ambientais originados na vigência do contrato e relativos à sua operação.

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

O processo de licenciamento ambiental de sistemas de abastecimento de água e dos sistemas de esgotamento sanitário compreende, por parte da futura concessionária, a solicitação ao órgão ambiental competente da concessão da licença de acordo com a fase do empreendimento. Pode envolver o requerimento de Licença Prévia (LP), Licença de Instalação (LI), Licença de Operação (LO) e renovação da LI e da LO.

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

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

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

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

É responsabilidade da futura concessionária a obtenção de todas as licenças e autorizações ambientais aplicáveis para a infraestrutura sob sua operação, abrangendo tanto a regularização das unidades existentes e atualmente sob operação da CASAL, quanto as ampliações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Além disso, haja vista que a futura concessionária deverá realizar os investimentos na ampliação da produção de água, é também de responsabilidade da futura concessionária a elaboração de toda a documentação e obras necessárias para regularização ambiental destas unidades.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Ao término do período de operação compartilhada, a CASAL efetuará a transferência de todas as licenças e outorgas pertinentes aos sistemas que passarão a operar sob responsabilidade da futura concessionária.

A futura concessionária ao final de seu contrato, deverá entregar as instalações em completa regularidade ambiental, com licenças e outorgas válidas por um período mínimo de 6 (seis) meses, ou com requerimento de renovação solicitado dentro do prazo legal.

A infraestrutura atualmente operada pela CASAL não possui a regularidade ambiental, havendo a necessidade de licenciamento parcial (a partir da Licença de Instalação) ou de solicitação de regularização segundo as normas e diretrizes ambientais aplicáveis.

É responsabilidade da futura concessionária o pleno cumprimento de todas as normas e legislações ambientais vigentes em nível federal, estadual e municipal. A futura concessionária deverá priorizar alternativas que minimizem os impactos ambientais e as compensações atreladas. Será de responsabilidade da futura concessionária a execução e acompanhamento da compensação ambiental atrelada aos empreendimentos sob sua responsabilidade.

A futura concessionária deverá ainda:

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



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- i. Promover a implantação de Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos e descarte apropriado.

8.0 FORTALECIMENTO E CAPACITAÇÃO DO PODER CONCEDENTE

A futura concessionária deverá implementar um programa de capacitação e aperfeiçoamento com o objetivo de, anualmente, qualificar equipe do poder concedente para atuar na gestão e acompanhamento da execução do contrato.

As atribuições de fiscalização da execução dos serviços e de aplicação das sanções previstas no contrato serão exercidas pela agência reguladora.

Deverão ser observadas as seguintes diretrizes pela futura concessionária:

- O Programa de Capacitação e Aperfeiçoamento será composto por Cursos de Capacitação e Aperfeiçoamento que serão ministrados por empresas especializadas contratadas pela futura concessionária durante toda a vigência da concessão;
- O conteúdo a ser abordado em cada Curso de Capacitação e Aperfeiçoamento deverá ser previamente indicado pela Prefeitura de Flexeiras podendo se valer de recomendações da Agência Reguladora para tanto. Com base em tais informações, deverá a futura concessionária apresentar sua proposição do conteúdo programático do respectivo Curso de Capacitação e Aperfeiçoamento para aprovação pelo Prefeitura de Flexeiras;
- Os Cursos de Capacitação e Aperfeiçoamento deverão ser realizados em periodicidade anual, em local do município previamente acordado com o poder concedente, devendo o primeiro curso ser ministrado em até 3 (três) meses contados da emissão da ordem de serviço.
- A futura concessionária deverá garantir que os cursos de capacitação e aperfeiçoamento sejam ofertados com uma carga horária mínima de 80 (oitenta) horas por ano, que poderá ser dividida em mais de um módulo/etapa, a critério do poder concedente;
- O poder concedente designará os servidores que participarão de cada um dos módulos dos cursos de capacitação e aperfeiçoamento, devendo ser considerado pela futura concessionária que o número de participantes para cada ano será de, no máximo, 20 (vinte) pessoas. o número de participantes além do ora estimado poderá ser ampliado se houver concordância da futura concessionária;
- Ao final de cada curso de capacitação e aperfeiçoamento, a futura concessionária deverá realizar uma pesquisa de satisfação com todos os participantes. caso o resultado da pesquisa aponte que o respectivo curso não foi considerado satisfatório pelos participantes, o poder concedente terá



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

direito de requerer nova capacitação à futura concessionária que deverá atender as finalidades e os termos e condições ora estabelecidos.

9.0 OBRIGAÇÕES GERAIS DA FUTURA CONCESSIONÁRIA

Para o pleno funcionamento do contrato, além das obrigações de investimento e de operação e manutenção dos sistemas, existem outras obrigações não diretamente relacionadas à prestação dos serviços que devem ser seguidas pela futura concessionária e que são fundamentais para a execução do contrato.

9.1 Práticas de governança e gestão

- a. vincular-se ao disposto no contrato, no edital e demais anexos, na sua proposta comercial, na legislação vigente, nas regulamentações e demais normas técnicas brasileiras vigentes, na esfera federal, estadual e municipal, quanto à execução do objeto da concessão;
- b. Desenvolver, com vistas à execução dos serviços, práticas e modelos de gestão conforme as normas e padrões internacionais de forma a assegurar que as necessidades de todos os clientes estejam compreendidas, aceitas e atendidas, fornecendo estruturas e prestando serviços de forma consistente e com alto nível de qualidade;
- c. Manter atualizada a qualificação técnica de sua equipe;
- d. Disponibilizar empregados em quantidade necessária para a prestação dos serviços;
- e. Disponibilizar mão-de-obra previamente treinada para a função, promovendo periodicamente e as suas expensas, treinamentos gerais e específicos de toda a equipe de trabalho;
- f. Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações de seus serviços, sanando-as no menor tempo possível;
- g. Manter em perfeitas condições de uso as dependências e equipamentos vinculados à execução do serviço;
- h. Reconhecer que é a única e exclusiva responsável por danos ou prejuízos que vier a causar ao município, propriedade ou pessoa de terceiros, em decorrência da execução do objeto, ou danos advindos de qualquer comportamento de seus empregados ou seus terceiros em serviço, correndo às suas expensas, sem quaisquer ônus para o município, ressarcimento ou indenizações que tais danos ou prejuízos possam causar;



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- i. Cumprir e fazer cumprir integralmente o contrato, em conformidade com as disposições legais e regulamentares;
- j. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação necessárias para a continuidade da realização dos investimentos e da prestação dos serviços;
- k. Responder perante o município e terceiros por todos os atos e eventos de sua competência, especialmente por eventuais desidias e faltas quanto a obrigações decorrentes da concessão;
- l. Manter, em bom estado de funcionamento, conservação e segurança, às suas expensas, os bens necessários à prestação dos serviços que integram a concessão, durante a vigência do contrato;
- m. Realizar os Investimentos e executar os serviços, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, conforto, higiene e cortesia;
- n. Cumprir os critérios, indicadores de desempenho e parâmetros de qualidade na prestação dos serviços que constam do contrato e seus anexos;
- o. Ressarcir o município de todos os desembolsos decorrentes de determinações judiciais de qualquer espécie para satisfação de obrigações originalmente imputáveis à futura concessionária, inclusive reclamações trabalhistas propostas por empregados ou terceiros vinculados à futura concessionária, bem como a danos a clientes e órgãos de controle e fiscalização;
- p. Cumprir determinações legais quanto à legislação trabalhista, previdenciária, de segurança e medicina do trabalho, quanto aos seus empregados;
- q. Cumprir a legislação ambiental e regulamentação aplicável, no âmbito federal, estadual e municipal;
- r. Promover campanhas educativas, informativas e operacionais para o adequado cumprimento das obrigações assumidas no presente contrato;
- s. Atualizar anualmente e apresentar ao município inventário e o registro dos bens vinculados à presente concessão, denominado inventário de ativos;
- t. Entregar ao CONTRATANTE e publicar, nos termos da lei, até o dia 31 de Maio de cada ano, as demonstrações financeiras e relatório de sustentabilidade, auditadas por empresa de auditoria independente, devidamente cadastrada na Comissão de Valores Mobiliários – CVM, e manter os registros contábeis de todas as operações em conformidade com as normas aplicáveis às companhias abertas, nos termos da Lei Federal n.º 6.404/76, tal como alterada,



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

especialmente pela Lei Federal n.º 11.638/07, e com a regulamentação da Comissão de Valores Mobiliários – CVM;

- u. Adquirir e dispor de todos os recursos humanos e meios materiais, equipamentos e acessórios necessários à perfeita operação dos Serviços;
- v. Executar todos os serviços, controles e atividades relativos ao presente contrato, com zelo e diligência, utilizando a melhor técnica aplicável a cada uma das tarefas desempenhadas;
- w. Assegurar a adequada prestação dos Serviços, conforme definido no artigo 6º da Lei Federal nº 8.987/95, valendo-se de todos os meios e recursos à sua disposição, incluindo, mas não se limitando, a todos os Investimentos necessários para a manutenção dos níveis de serviço, independentemente das oscilações de demanda;
- x. Elaborar os Manuais de Operação e Manutenção dos sistemas sob sua operação, que deverão ser entregues ao município quando do encerramento da concessão;
- y. Elaborar, em conjunto com o município, um plano emergencial de comunicação para as hipóteses em que ocorra qualquer evento que possa prejudicar os serviços e/ou os clientes.

9.2 Quanto a fiscalização

Para efeitos de fiscalização, a futura concessionária fica obrigada a:

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



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

9.3 Quanto aos recursos humanos

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

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



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- j. Para todos os efeitos contemplados neste documento, a responsabilidade derivada de trabalhos subcontratados será da futura concessionária bem como os custos, quando a greve se referir a qualquer reivindicação do pessoal responsável pela prestação dos serviços da futura concessionária.

9.4 Segurança, saúde e riscos trabalhistas

- a. A futura concessionária contará com técnicos responsáveis pela Segurança e Medicina do Trabalho, os quais estipularão as pautas necessárias ao cumprimento das normas vigentes nesta matéria. Será de total responsabilidade da futura concessionária a implantação de políticas de prevenção;
- b. A futura concessionária providenciará os exames médicos exigidos pelas normas vigentes, a cada 12 (doze) meses ou em períodos menores nos casos previstos em legislação específica de determinada categoria;
- c. A futura concessionária deverá manter empregados e/ou prestadores de serviços considerados aptos para a função desempenhada de acordo com o contrato, promovendo, quando necessário ou solicitado, a substituição;
- d. Instruir seus empregados quanto à necessidade de cumprimento das Normas de Segurança e Medicina do Trabalho; Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC) a todos os empregados diretos e prestadores de serviço, inclusive: solicitando periodicamente e arquivando os registros de entrega de EPIs, contendo números de certificado de aprovação, nomes, assinaturas, descrição do EPI fornecido, entre outras informações em suas unidades; (ii) solicitando os comprovantes de treinamento e (iii) registrando todas as ações expostas nos itens (i), (ii), assim como as providências adotadas em caso de constatação da existência de irregularidades;
- e. Serão estabelecidos “Protocolos de funcionamento para prevenção de riscos” com antecedência suficiente para o início dos serviços. Os Protocolos deverão incorporar instruções para a utilização dos equipamentos de proteção adequados à atividade a ser realizada. A futura concessionária será responsável pela aquisição e utilização de tais equipamentos por seus empregados e/ou prestadores de serviços, sendo também responsável pelo treinamento do pessoal no que se refere à utilização de equipamentos de primeiros socorros, sistemas de evacuação, sistemas de proteção contra incêndios, etc.;



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- f. A futura concessionária deverá apresentar, quando solicitada, cópia dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional – P.C.M.S.O. e de Prevenção dos Riscos Ambientais – P.P.R.A., contendo todas as informações determinadas pela legislação vigente;
- g. A futura concessionária deverá manter arquivo de exames admissionais, periódicos, demissionais, mudanças de função (se necessário) e retorno ao trabalho em caso de afastamento por doença superior a 15 (quinze) dias e /ou quando se tratar de retorno após acidente, conforme preconiza a legislação vigente;
- h. A futura concessionária deverá manter registro de segurança e saúde ocupacional, conforme preconizam as normas de segurança do trabalho aplicáveis, tanto para a execução das obras de infraestrutura quanto para as operações dos sistemas;
- i. A futura concessionária será responsável por estabelecer e implantar um “Plano de Emergência/Contingência” perante possíveis não conformidades, tais como: no fornecimento energético, falta de água, quebra de equipamentos, greves e outros, assegurando a manutenção dos serviços. O Plano de Emergência e Contingência incluirá, entre outros:
- Plano de Abastecimento de Água Emergencial;
 - Plano de Tratamento de Esgotos Emergencial;
 - Plano de Evacuação de Incêndios, com a realização de simulações de evacuação, e posterior avaliação que deverá medir a adequação do grau de treinamento da equipe e o conhecimento das medidas a serem tomadas;
 - Esquemas alternativos de trabalho, com vistas a assegurar a correta continuidade dos serviços prestados. O Plano de Emergência e Contingência deverá ser atualizado anualmente, adequando-se às obrigações e diretrizes impostas pelas normas vigentes, às mudanças de diretrizes da CASAL, às novas tecnologias, dentre outros.

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

9.5 BAR – Base do ativo regulatório

É obrigação da futura concessionária, no prazo máximo de 12 (doze) meses após o término do período de operação compartilhada, realizar o cadastramento completo da BAR de todas as instalações de água e as instalações cuja operação será de sua responsabilidade.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

É obrigação da futura concessionária a atualização anual da BAR quanto aos ativos sob sua operação, incluindo as ampliações e implantações realizadas, e excluindo eventuais instalações que venham a ser desativadas.

Para a elaboração da BAR, a futura concessionária deverá atender à normativas e orientações da ARSAL – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas.

A elaboração do inventário de bens reversíveis de que trata o contrato continuará sendo responsabilidade da futura concessionária. No entanto, após a conclusão da BAR, a ARSAL – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas poderá excluir a exigência de atualização do inventário de bens reversíveis, mantendo-se somente a atualização anual da BAR.

9.6 Avanços tecnológicos e sustentabilidade ambiental

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

Deverá a futura concessionária buscar a utilização de inovações gerenciais, técnicas e operacionais para melhorar a qualidade dos serviços.

Incentiva-se também a nova concessionária e promover estudos voltados para a geração de energia e aproveitamento de efluentes líquidos ou sólidos.

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

9.7 Compliance

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

9.8 Indicadores de desempenho



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Os serviços prestados pela futura concessionária serão avaliados quanto a sua qualidade e eficiência, por um conjunto de parâmetros denominados indicadores de metas e níveis de serviço, que fazem parte do anexo do contrato.

9.9 Atendimento ao cliente

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

Além dos escritórios locais e do CCO, já citados neste documento, o Plano deverá minimamente prever a disponibilidade de um site com uma ampla gama de serviços online, tais como ligação de água ou esgoto, reclamações, sugestões, segunda via de contas e solicitação de reparos, com geração de protocolos de atendimento, que permita ao cliente o acompanhamento de sua solicitação.

Deverá disponibilizar um aplicativo (APP) para dispositivos móveis onde seja possível realizar as principais solicitações de serviço, bem como acompanhar todas as informações sobre a fatura do usuário.

O Plano deverá descrever todos os direitos do cliente quanto às operações da futura concessionária.

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

A publicidade deste plano deverá se iniciar no mínimo 30 (trinta) dias antes do final do período de operação compartilhada.

10.0 REFERÊNCIAS

- CADERNO DE ENCARGOS BLOCOS B E C, ALAGOAS/
- CADERNO DE ENCARGOS CONCESSÃO SÃO SIMÃO/MT
- CADERNO DE ENCARGOS PPP CORSAN/RS
- CADERNO DE ENCARGOS PPP CRATO/CE
- CADERNO DE ENCARGOS CONCESSÃO AMAPÁ.



DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

11.0 EMPRESA RESPONSÁVEL PELOS ESTUDOS

A AMEC, como empresa contratada pela Prefeitura de Flexeiras contou com a seguinte equipe:

Coordenador geral e consultor:

Álvaro José Menezes da Costa.

Eng. civil. MSc

Consultor: Marconi Cavalcanti.

Eng. civil. MSc

Estudos econômicos.

LOG ESTRATÉGIA

Consultor chefe:

Luís Albuquerque

Economista

Consultora:

Ana Célia Prado.

Economista

Estudos jurídicos.

Tauil Chequer/Mayer Brown

Consultor chefe:

Bruno Werneck

Advogado

Consultora:

Maria Mendes Oliveira.

Advogada

