



ANEXO

ANEXO XIII – PARTE V

**ATUALIZAÇÃO CADASTRAL (CENSO COMERCIAL) DOS DADOS DOS CLIENTES
E IMÓVEIS CADASTRADOS NA REGIÃO ATENDIDA PELA CONCESSÃO**

Conteúdo

1. INTRODUÇÃO	343
2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....	343
3. NORMAS E INSTRUÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL	4
4. PRODUTOS ESPERADOS PARA CADA ETAPA DO CADASTRAMENTO.....	13
5. EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA.....	14
6. SUPERVISÃO.....	15
7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	17
8. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.....	17
9. OBRIGAÇÕES DA COMPESA.....	2049
10. PENALIDADES	20

1. INTRODUÇÃO OBJETIVO

Cadastrar e atualizar base do cadastro comercial de água e esgoto da Compesa, identificando clientes e utilizando o Gsan para controlar os dados coletados e tabulados.

~~A importância de um sistema cadastral é cada vez mais percebida no âmbito das empresas de saneamento. Entretanto, esse sistema precisa ser adequado para que possa atender às necessidades dessas empresas, bem como, necessita dispor de informações completas, atualizadas e confiáveis. A atualização cadastral dos clientes e dos imóveis cadastrados, nesses casos, tem como objetivo principal diminuir inconsistências existentes no Banco de Dados, visando, principalmente, a redução dos índices de perdas aparentes por desatualização do cadastro.~~

~~Este documento apresenta as orientações e especificações técnicas necessárias para a realização das atividades, a metodologia a ser utilizada no desenvolvimento dessas atividades, além das etapas que se fazem necessárias para a obtenção dos produtos esperados.~~

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços serão definidos pela COMPESA e constarão de:

2.1.1. Metodologia de desenvolvimento e modelo de gerenciamento dos serviços;

2.1.2. Atualização cadastral de dados dos clientes e dados dos imóveis:

2.1.2.1. Cadastramento de Clientes e Imóveis em campo:

- a) Planejamento das atividades;
- b) Coleta de dados em campo;
- c) Consistência dos dados coletados.

2.1.2.2. Cadastramento de Clientes e imóveis no GSAN

- a) Importação/atualização de dados cadastrais coletadas em campo no GSAN.

3. ~~ESCOPO DOS SERVIÇOS, NORMAS E INSTRUÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL~~

~~Com o intuito de orientar a execução dos serviços, a seguir são apresentadas as especificações técnicas que devem atender às seguintes etapas e atividades:~~

3.1. METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO E MODELO DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS

3.1.1. Para cada etapa dos serviços, a Proposta Técnica da CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a descrição da Metodologia de Desenvolvimento e o Modelo de Gerenciamento dos Serviços a ser executado, considerando os seguintes itens:

3.1.1.1. Metodologia de desenvolvimento, compatível com as especificações técnicas definidas neste PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO e com as normas técnicas usuais e aplicáveis, com descrição detalhada de:

- a) Critérios e seqüência dos trabalhos;
- b) Cronograma contendo os prazos de execução de cada etapa e de entrega dos produtos finais de cada etapa dos trabalhos;
- c) Pessoal envolvido e suas funções, com comprovação do vínculo, quando for o caso, de acordo com os requisitos deste PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO;
- d) Local de execução dos serviços;
- e) Infra-estrutura disponível no(s) local(is) onde os serviços serão executados;
- f) Métodos, técnicas e ferramentas a serem utilizados;
- g) Obtenção, apresentação e entrega dos produtos;
- h) Elaboração dos relatórios.

3.1.1.2. Modelo de Gerenciamento dos Serviços, descrevendo o modelo de gestão que possibilite o acompanhamento, controle e validação por parte da empresa prestadora dos serviços e da COMPESA, quando for o caso, conforme itens a seguir:

- a) Procedimentos propostos para comunicação e formalização de decisões entre as partes;
- b) Principais pontos de controle interno da qualidade dos serviços;
- c) Procedimentos propostos para inspeção, testes e validação dos trabalhos, tanto internamente como por parte da empresa prestadora dos serviços;
- d) Procedimentos a serem adotados para ação corretiva e preventiva;
- e) Garantia oferecida sobre os produtos entregues;
- f) Capacitação ou treinamento dos usuários dos produtos;
- g) Condições oferecidas para assistência pós-entrega dos produtos.

3.1.1.3. A Metodologia de Desenvolvimento e o Modelo de Gerenciamento dos Serviços a serem apresentados pela CONCESSIONÁRIA devem levar em consideração o interesse da COMPESA em manter constante comunicação com a prestadora de serviços, não só para que a COMPESA acompanhe e fiscalize a execução dos serviços como para promover, na medida do possível, transferência de tecnologia que lhe permita conhecer as tecnologias utilizadas, conferindo-lhe autonomia para manter, ampliar, atualizar, manusear, armazenar ou, simplesmente, utilizar, adequadamente, os produtos resultantes da contratação;

3.1.1.4. Adicionalmente aos relatórios parciais que deverão ser entregues na conclusão de cada etapa dos serviços, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar relatórios mensais que mostrem o andamento geral dos serviços contratados e

apontem eventuais problemas, mudanças ou atrasos com as devidas justificativas;

3.2. CADASTRAMENTO DE CLIENTES E IMÓVEIS EM CAMPO

A abrangência dos trabalhos de cadastramento de clientes e imóveis (censo comercial) compreenderá o tratamento de situações relativas a todos os imóveis ~~de município ou localidade a ser indicada pela COMPESA,~~ dentro da região atendida pela concessão, enfatizando a busca de alterações ou de inclusões de registros cadastrais singularmente não conhecidos pela COMPESA.

3.2.1. PLANEJAMENTO DAS ATIVIDADES

3.2.1.1. Deverão ser obtidas duas fotografias de cada ligação: uma frontal da edificação ou lote e outra da ligação de água, que permita visualizar o hidrômetro, se existir, instalado no local, relacionada automaticamente com a matrícula da unidade;

~~3.2.1.2. A COMPESA irá disponibilizar diariamente, através de conexão via internet, à CONCESSIONÁRIA, os dados cadastrais atualmente existentes em sua base cadastral;~~

~~3.2.1.3.~~ 3.2.1.2. A prestadora de serviços repassará, periodicamente, também através de conexão via internet, à COMPESA, os dados coletados em campo, dentro da formatação previamente definida do sistema de gestão comercial da COMPESA, após a consolidação desses e, tendo como unidades de entrega as quadras;

~~3.2.1.4.~~ 3.2.1.3. A COMPESA irá efetuar a validação dos dados atualizados, devendo a CONCESSIONÁRIA refazer o cadastramento nos setores onde forem encontradas inconsistências;

~~3.2.1.5.~~ 3.2.1.4. A COMPESA orientará os técnicos responsáveis pela execução dos serviços quanto ao uso e características

Formatado: Recuo: À esquerda: 3,75 cm, Sem marcadores ou numeração

específicas de seu cadastro comercial, com vistas à obtenção dos melhores resultados na realização do objeto pretendido;

~~3.2.1.6.~~3.2.1.5. Deverão ser definidos em conjunto com a equipe técnica da COMPESA, as demais especificações, as normas e os critérios técnicos a serem observados durante a execução do cadastramento e obtenção dos respectivos produtos finais e intermediários;

~~3.2.1.7.~~3.2.1.6. O detalhamento de todas as fases de trabalho, bem como, o fluxograma geral e o cronograma físico das atividades de coleta, tratamento e consolidação dos dados deverão ser definidos na mesma época do subitem 3.2.1.6 supracitado;

~~3.2.1.8.~~3.2.1.7. A CONCESSIONÁRIA deverá levantar, registrar e cadastrar, em campo, as ligações, de acordo com os dados e as informações contidas nos diversos campos do BIC – Boletim de Informação Cadastral (Censo Comercial), em modelo a ser definido em conjunto com a COMPESA;

~~3.2.1.9.~~3.2.1.8. A prestadora de serviços deverá pesquisar, estudar, analisar e avaliar os dados e as informações contidos, atualmente, no cadastro de clientes e imóveis da COMPESA, cruzando-os com os dados e as informações coletados em campo, durante o cadastramento, identificando as falhas nos registros existentes;

~~3.2.1.10.~~3.2.1.9. Toda a coleta de dados deverá ser realizada através de coletores eletrônicos, do tipo Smartphone ou similar. As despesas de aquisição/manutenção de tais aparelhos serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Os aparelhos adquiridos deverão ser compatíveis com as seguintes especificações:

a) Tamanho

- Formato: monobloco com teclado completo;

- Dimensões: 114 x 58.3 x 10.1 mm;

- Peso: 128 g;

- Volume: 65 cc.

b) Tela

- Tela principal;

- Tamanho: 2.36";

- Resolução: 320 x 240 pixels (QVGA);

- Até 16,7 milhões de cores;

- Matriz ativa TFT.

c) Teclas e método de entrada

- Teclado QWERTY.

d) Conectores

- Conector micro-USB com suporte para carregamento USB 2.0 de alta velocidade.

e) Memória

- Cartão de memória MicroSD de 4 GB (com hot-swapping), suporte para até 16 GB;

- Armazenamento de memória USB com acesso rápido;

- 250 MB de espaço livre para o usuário.

f) Bateria

- Bateria padrão Li-Ion Nokia BP-4L de 1500 mAh.

g) Rede de dados

- GPRS classe A, multislots classe 32, velocidade máxima 107/64,2 kbps (DL/UL).

h) Conectividade local e sincronização

- Bluetooth versão 2.0 com taxa de transferência de dados

aprimorada, A2DP.

i) GPS e navegação

- A-GPS integrado com bússola.

j) Fotografia

- Câmera de 5 megapixels (2592 x 1944 pixels) com foco automático e flash.

k) Aplicativos

- Java™ MIDP 2.0, CLDC 1.1, 3D API, PIM API, File access API.

3.2.1.11.3.2.1.10. O aplicativo necessário para o cadastramento, através do uso do Smartphone ou aparelho similar será de responsabilidade da COMPESA;

3.2.1.12.3.2.1.11. A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar os manuais de instruções necessários ao treinamento das equipes de campo, sob orientação da COMPESA, de forma a atender ao seguinte:

- a) Os manuais deverão conter as instruções necessárias ao preenchimento dos formulários de levantamento cadastral, procedimentos para identificação do imóvel, tipos de ligação existente, etc.;
- b) Deve ser elaborado manual de instrução adequado para a utilização do coletor digital de dados (smartphone) a ser utilizado pela prestadora de serviços;
- c) Os referidos manuais deverão ser apresentados à COMPESA para análise e aprovação, devendo ser alterado ou corrigido, conforme orientações da mesma. No caso de reprovação, pela COMPESA, do material apresentado, este deverá ser refeito e apresentado para nova avaliação e, posterior, aprovação;

~~3.2.1.13.~~ 3.2.1.12. O treinamento deverá ser ministrado com base nos manuais de instruções elaborados pela prestadora de serviços e deverá contemplar duas etapas: treinamento teórico e treinamento prático;

~~3.2.1.14.~~ 3.2.1.13. A carga horária mínima dos treinamentos deverá ser de 40 horas/aula, ministrada a todos os profissionais a cada 06 (seis) meses ou, quando a COMPESA julgar necessário, considerando a análise de desempenho dos profissionais, diretamente relacionados à execução dos serviços de campo e/ou digitação no GSAN;

~~3.2.1.15.~~ 3.2.1.14. A data e o local da realização do treinamento deverão ser comunicados à COMPESA, por escrito e com antecedência mínima de até 10 (dez) dias.

3.2.2. COLETA DE DADOS EM CAMPO

3.2.2.1. Deverá ser realizada vistoria nos imóveis para levantamento de dados físicos de interesse, compreendendo:

- a) Dados do Cliente: usuário dos serviços/proprietário do imóvel, sexo, CPF/CNPJ, dentre outros dados necessários, conforme previsto no BIC;
- b) Dados do Imóvel: inscrição, matrícula, localização, categorias, dentre outros dados necessários, conforme previsto no BIC;
- c) Dados da Ligação: sistema de água, esgoto, hidrômetro, local de instalação, dentre outros dados necessários, conforme previsto no BIC;
- d) Numeração Predial: deverá ser realizada a coleta da numeração existente nas unidades cadastradas, sendo considerado oficial aquele informado pelo usuário. Nos casos em que não for identificada esta numeração, deverá ser adotada uma numeração seqüencial, conforme dados já existentes. Quando não houver

nenhuma referência, deverá ser arbitrada uma origem e dada a numeração seqüencial;

- e) Para os casos de logradouros deverão ser coletado os dados existentes “in loco”, e, quando não disponíveis, a CONCESSIONÁRIA deverá procurar informações nas respectivas Prefeituras Municipais. Nos casos em que não for possível a obtenção destas informações, conforme, anteriormente, descrito, deverão ser adotados nomes arbitrários, segundo orientação da COMPESA;
- f) No caso de imóveis em que não tenha sido possível realizar a vistoria, deverá ser feito contato com os proprietários, através de telefone e/ou envio de correspondência padrão em modelo a ser aprovado pela COMPESA, para agendamento de nova vistoria. No caso de envio/entrega de correspondência, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar à COMPESA, para efeito de comprovação, os devidos comprovantes.

3.2.3. CONSISTÊNCIA DOS DADOS COLETADOS

- 3.2.3.1. Após a coleta dos dados, os mesmos deverão ser consolidados com base nos critérios estabelecidos para o cadastramento e nas definições estabelecidas pela Gerência de Cadastro de Clientes - COMPESA;
- 3.2.3.2. As informações dos bancos de dados gerados deverão ser confrontadas com as existentes no Cadastro Comercial da COMPESA, com vistas a identificar discrepâncias;
- 3.2.3.3. Uma vez consolidados, os relatórios de inconsistências deverão ser avaliados em conjunto com as equipes indicadas pela Gerência de Cadastro de Clientes - COMPESA, com o objetivo de eliminar as mesmas, antes da implantação final no Sistema Gerenciador de Banco de Dados da COMPESA – GSAN;

3.2.3.4. A COMPESA fornecerá à empresa CONCESSIONÁRIA, caso possua, as informações de que dispõe referentes à:

- a) Plantas de municípios e/ou localidades (mapa geral);
- b) Plantas de Loteamentos e/ou áreas irregulares;
- c) Mapas de setor comercial;
- d) Fotoquadras.

Obs.: O referido material será entregue em meio digital, devendo as despesas com impressão ser de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Na inexistência desses dados na COMPESA, a CONCESSIONÁRIA deverá obter a cartografia da localidade em questão junto aos órgãos oficiais, tais como Prefeitura Municipal, por exemplo.

3.2.3.5. Deverá ser observado que o sistema comercial de algumas localidades ainda está codificado com o sistema de quadra-rua, nestes casos, deverá ser analisada com a equipe da COMPESA, a melhor forma de alteração para quadra-lote, padronizando, assim, a codificação do sistema comercial;

3.2.3.6. As alterações necessárias para a mudança de sistema comercial deverão ser executadas pela CONCESSIONÁRIA, segundo orientações da COMPESA.

~~3.2.3.6.~~

3.3. CADASTRAMENTO DE CLIENTES E IMÓVEIS NO GSAN

O cadastramento de clientes e imóveis no Sistema Gerenciador de Banco de Dados – GSAN deverá ser realizado após a consistência de dados levantados em campo, segundo as orientações a seguir:

3.3.1. IMPORTAÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS COLETADOS EM CAMPO NO GSAN

Formatado: Fonte: (Padrão) +Títulos, 13 pt

Formatado: À esquerda, Nenhum, Recuo: À esquerda: 1,27 cm, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Recuo: À esquerda: 2,16 cm, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Espaço Antes: 0,4 linha, Depois de: 0,4 linha

- 3.3.1.1. Os arquivos levantados em campo, através do uso do Smartphone, deverão ser exportados para o ambiente virtual, definido pela COMPESA, para, posterior, atualização cadastral no GSAN;
- 3.3.1.2. Uma vez, realizada a exportação dos dados para o ambiente virtual, a COMPESA gerará relatórios para serem entregues à CONCESSIONÁRIA, estes devendo ser utilizados para auxílio no acompanhamento das atividades de exportação;
- 3.3.1.3. Com o intuito de obter melhores resultados na atualização dos dados dos imóveis, a cartografia deverá ser atualizada, de acordo com as informações de campo, quanto aos nomes de logradouros e número das edificações, destacando-se os pontos notáveis. Estes dados devem ser atualizados no GSAN, de acordo com o padrão CORREIOS;
- 3.3.1.4. Após a conclusão da atualização cadastral de cada setor comercial, a CONCESSIONÁRIA deverá solicitar à COMPESA o relatório de clientes por inscrição – R0612 para consulta e correção das possíveis inconsistências encontradas.

4. PRODUTOS ESPERADOS PARA CADA ETAPA DO CADASTRAMENTO

4.1. Do Cadastramento de Clientes e Imóveis

- a) Documento contendo o Planejamento detalhado das atividades de cadastramento de clientes e imóveis;
- b) Manual de Instruções de Levantamento Cadastral e todo o material utilizado para treinamento das equipes;
- c) Boletins de Informações Cadastrais - BIC devidamente preenchidos, revisados e controlados;

- d) Arquivo em meio digital contendo o cadastramento de clientes e imóveis, organizados por matrículas, em formato a ser estabelecido pela COMPESA;
- e) Sistema comercial atualizado para quadra-lote, nas localidades em que atualmente o sistema é quadra-rua;
- f) Dados dos clientes e dos imóveis atualizados no GSAN, conforme informações de campo.

5. EQUIPE TÉCNICA MÍNIMA

~~A equipe técnica mínima deverá ser composta de 01 (um) gerente geral, 1 (um) coordenador, 1 (um) supervisor e 1 (um) analista, conforme discriminado a seguir:~~

~~5.1. Um gerente geral, podendo ser profissional com diploma de qualquer curso de nível superior ou curso técnico de saneamento ou edificações, com experiência mínima de 02 anos, comprovada em CTPS, em atividades que envolva liderança de equipe. Podendo ser, ainda, profissional de nível médio (2º grau) com experiência mínima de 05 anos, comprovada em CTPS, nas atividades fins destes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO;~~

~~5.2. Um coordenador dos serviços de cadastro, podendo ser profissional com diploma de qualquer curso de nível superior, com experiência mínima de 02 anos, comprovada em CTPS, em serviços de atualização cadastral (censo comercial). Podendo ser, ainda, profissional de nível médio (2º grau) com experiência mínima, comprovada em CTPS, de 05 anos nas atividades fins destes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO;~~

~~5.3. Um supervisor dos serviços de atualização cadastral (censo comercial), podendo ser profissional com diploma de qualquer curso de nível superior ou curso técnico de saneamento ou edificações, com experiência mínima, comprovada em CTPS, de 02 anos em atividades que envolvam supervisão de equipe de campo. Podendo ser, ainda, profissional de nível médio (2º grau) com experiência~~

Formatado: Espaço Depois de: 0,6
linha

~~mínima, comprovada em CTPS, de 05 anos nas atividades fins destes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO;~~

~~5.4. Um analista de cadastramento, podendo ser profissional com diploma de qualquer curso de nível superior, com experiência mínima, comprovada em CTPS, de 02 anos em atividades que envolvam supervisão de equipe. Podendo ser, ainda, profissional de nível médio (2º grau) com experiência mínima, comprovada em CTPS, de 05 anos nas atividades fins destes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO.~~

~~5.4.1. EQUIPE TÉCNICA~~

~~A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar a documentação abaixo relacionada, referente à equipe técnica principal mínima, conforme discriminado no item 5, para fins de comprovação da experiência e prática profissional da equipe:~~

- ~~a) Certidão do CREA, caso o profissional atue ou tenha atuado como responsável técnico pela CONCESSIONÁRIA ou outras empresas anteriores;~~
- ~~b) Diploma(s) do curso de graduação, compatível com o perfil exigido nestes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO; ou,~~
- ~~c) Diploma de curso técnico, compatível com o perfil exigido nestes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO; ou,~~
- ~~d) Diploma de 2º grau, reconhecido pelo MEC;~~
- ~~e) Cópia do contrato de trabalho, registro na carteira profissional ou, no caso de participação societária, cópia do contrato social, de cada membro da equipe.~~

~~6.5. SUPERVISÃO~~

~~6.1.5.1. A COMPESA se reserva o direito de acompanhar fisicamente qualquer etapa de execução dos serviços e efetuar, a qualquer momento, controles parciais ou totais para verificar o cumprimento~~

Formatado: Espaço Depois de: 0,6
linha

das especificações técnicas descritas neste PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO, solicitando, se for o caso, adoção das medidas corretivas ou preventivas correspondentes;

6.2.5.2. Com o intuito de verificar o andamento dos serviços e o cumprimento das condições operacionais ofertadas, a COMPESA poderá, em qualquer momento, visitar as instalações da CONCESSIONÁRIA ou qualquer outro local onde estiverem sendo executados os serviços;

6.3.5.3. Durante toda a execução do Projeto, a CONCESSIONÁRIA, obrigatoriamente, deverá fornecer todas as informações que a COMPESA julgar necessárias para o acompanhamento dos trabalhos;

6.4.5.4. Caberá a COMPESA recusar os serviços que tenham sido executados em desacordo com as condições e especificações técnicas definidas neste anexo, normas e orientações fornecidas pela COMPESA;

6.5.5.5. A COMPESA analisará o material entregue para aprovação, integralmente ou por amostragem, podendo ser total ou parcialmente aprovado ou rejeitado. As partes rejeitadas deverão ser refeitas pela CONCESSIONÁRIA, sem custos adicionais para a COMPESA, sendo reapresentadas, posteriormente, para nova avaliação;

6.6.5.6. O recebimento e aprovação dos serviços e produtos contratados não excluem a responsabilidade civil e/ou ético-profissional da CONCESSIONÁRIA, pela imperfeita ou incompleta execução dos mesmos;

6.7.5.7. A COMPESA poderá, a qualquer momento, indicar Empresa Gerenciadora de Projetos, a qual em conjunto com uma Comissão Técnica de Fiscalização, a ser designada pela COMPESA, acompanhará e fiscalizará os trabalhos a serem executados pela CONCESSIONÁRIA, de forma a garantir que sejam cumpridas RIGOROSAMENTE as normas, objetivos, especificações e recomendações previstas nestes anexo.

~~7. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS~~

~~Os serviços de cadastramento, objeto destes Termos, serão executados nas localidades pertencentes a concessão:~~

8.6. OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

6.1. A COMPESA irá disponibilizar diariamente, através de conexão via internet, à CONCESSIONÁRIA, os dados cadastrais atualmente existentes em sua base cadastral:

8.1.1.1.

6.2. A CONCESSIONÁRIA deverá manter equipe adequada para a execução dos serviços constantes destes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO, tanto em número quanto em qualificação pessoal dos contratados.

~~8.2. A COMPESA se reserva o direito de estabelecer como requisitos mínimos para a formação da equipe de campo e de digitação da CONCESSIONÁRIA, os seguintes:~~

~~8.3. Equipe de campo: 2º grau completo, idade mínima de 18 anos, boa expressão verbal e capacidade de comunicação, boa dicção, bom relacionamento interpessoal, dinamismo, iniciativa, comprometimento e bom preparo físico;~~

~~8.4. Equipe de digitação: 2º grau completo, conhecimento em informática básica (Word 2007, Excel 2007 e Internet), idade mínima de 18 anos, boa expressão verbal e capacidade de comunicação, bom relacionamento interpessoal, dinamismo, iniciativa e comprometimento;~~

~~8.5-6.3.~~ A CONCESSIONÁRIA deverá manter seus empregados que executam serviço de coleta de dados devidamente uniformizados e, obrigatoriamente, portando crachá de identificação. O modelo do

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm

Formatado: Justificado, Nenhum, Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Espaçamento entre linhas: Múltiplos 1,15 li, Controle de linhas órfãs/viúvas, Tabulações: Não em -10,5 cm

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Espaço Depois de: 0,6 linha

Formatado: Fonte: (Padrão) +Títulos, 13 pt

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Deslocamento: 1,87 cm

Formatado: Fonte: (Padrão) +Títulos, 13 pt

Formatado: Recuo: À esquerda: 2,5 cm, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Nível 1, Recuo: À esquerda: 0,5 cm, Deslocamento: 2 cm, Vários níveis + Nível: 2 + Estilo da numeração: 1, 2, 3, ... + Iniciar em: 1 + Alinhamento: Esquerda + Alinhado em: 0,63 cm + Recuar em: 1,4 cm

Formatado: Fonte: (Padrão) +Títulos, 13 pt

Formatado: Normal, Sem marcadores ou numeração

Formatado: Fonte: (Padrão) Times New Roman, 12 pt

Formatado: Normal, À esquerda, Recuo: À esquerda: 0 cm, Espaçamento entre linhas: simples, Controle de linhas órfãs/viúvas, Ajustar espaçamento entre texto latino e asiático, Ajustar espaçamento entre texto e números asiáticos

Formatado: Fonte: (Padrão) Arial, 10 pt

uniforme será aquele fornecido pela COMPESA, anteriormente, ao início dos trabalhos;

~~8.6.6.4.~~ As Normas Internas da COMPESA fazem parte integrante do contrato a ser firmado com a CONCESSIONÁRIA, independente de transcrição. Portanto, a CONCESSIONÁRIA deverá obedecer às normas e condições aqui especificadas para a execução dos serviços da Atualização Cadastral (Censo Comercial);

~~8.7.6.5.~~ A CONCESSIONÁRIA deverá seguir, rigorosamente, as instruções da COMPESA quanto aos procedimentos a serem adotados para a execução dos serviços, quando for o caso;

~~8.8.6.6.~~ Designar o Responsável Técnico para representar a CONCESSIONÁRIA, a fim de receber da COMPESA as instruções, bem como proporcionar toda a assistência necessária à perfeita execução dos serviços;

~~8.9.~~ A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer obrigatoriamente crachá com fotografia 3 x 4 para identificação de seus empregados como prestadores de serviços, sem nenhum vínculo empregatício com a COMPESA;

~~8.10.6.7.~~ Os veículos empregados pela CONCESSIONÁRIA, quando for o caso, deverão ter afixado na sua porta lateral adesivo padronizado pela COMPESA, conforme modelo a ser fornecido, posteriormente, pela COMPESA;

~~8.11.6.8.~~ A CONCESSIONÁRIA é responsável pela conduta e boa disciplina de seus empregados, exigindo dos ~~mesmos boas maneiras~~ mesmas boas maneiras, educação e disciplina com os clientes da COMPESA;

~~8.12.~~ Manter todo o seu quadro de empregados, envolvidos com a execução direta dos serviços, devidamente registrado perante o Ministério do Trabalho, apresentando mensalmente à COMPESA

~~comprovantes dos recolhimentos previdenciários e do FGTS do mês anterior;~~

~~8.13. Ser a única responsável pelo controle e registro de frequência de seu pessoal, eximindo a COMPESA de quaisquer ônus decorrentes de possíveis questões diante da Justiça do Trabalho;~~

~~8.14.6.9.~~ Manter os seus funcionários devidamente capacitados para a execução dos serviços, de acordo com os padrões exigidos pela COMPESA;

~~8.15.6.10.~~ Responsabilizar-se pelos custos provenientes de danos causados a terceiros, em decorrência de qualquer serviço executado incorretamente;

~~8.16.6.11.~~ Atender, de imediato, a qualquer notificação da COMPESA, motivada por acontecimento de fato que prejudique ou venha a prejudicar a qualidade dos serviços objeto deste anexo;

~~8.17.6.12.~~ A CONCESSIONÁRIA é responsável por toda e qualquer indenização a clientes da COMPESA proveniente de demanda judicial provocada por serviços de atualização cadastral objeto deste contrato;

~~8.18.6.13.~~ Na área de abrangência do Contrato, a CONCESSIONÁRIA deverá instalar um escritório de apoio para programação e execução dos serviços;

~~8.19. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar microcomputador, configuração compatível ao módulo do sistema GSAN da COMPESA, impressora, e todo material pertinente a execução dos serviços, em seu escritório;~~

~~8.20. Fornecer relação de todos os seus funcionários envolvidos com os serviços, sendo obrigada a substituir em 48 horas a pedido oficial da COMPESA, qualquer funcionário que não atenda as suas exigências.~~

9.7. OBRIGAÇÕES DA COMPESA

- 9.4.7.1.** Instruir a CONCESSIONÁRIA sobre os procedimentos necessários à correta execução dos serviços, fornecendo as normas e instruções pertinentes aos mesmos;
- 9.2.7.2.** Notificar a CONCESSIONÁRIA sempre que ocorra qualquer fato que prejudique, ou venha a prejudicar, a qualidade dos serviços, exigindo providências imediatas quanto a sua regularização;
- 9.3.7.3.** Acompanhar, controlar e fiscalizar o fiel cumprimento do contrato, não permitindo, em nenhuma hipótese, a subcontratação dos serviços;
- 9.4.7.4.** Aplicar as penalidades pertinentes a cada caso, quando da ocorrência de fato que prejudique a qualidade dos serviços contratados;
- 9.5.7.5.** Caberá a COMPESA esclarecer toda e qualquer dúvida com referência a este anexo e àquelas pertinentes à execução das atividades aqui existentes;
- 9.6.7.6.** Emitir o boletim de medição dos serviços executados mensalmente, efetuando o pagamento dos mesmos até o 30º (trigésimo) dia útil subsequente à confirmação da fatura;
- 9.7.7.7.** Fiscalizar a qualidade e quantidade dos serviços executados;
- 9.8.7.8.** Fornecer à CONCESSIONÁRIA acesso ao sistema GSAN para consulta e alterações de cadastro, pertinentes a estes Termos.

8. PENALIDADES

10.

- 10.1.8.1.** A CONCESSIONÁRIA estará sujeita a multas, sempre que não atenda a qualquer de suas obrigações previstas no item 8, ou quando venha a trazer prejuízos para a COMPESA decorrentes de procedimentos inadequados ou incorretos;

Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Sem marcadores ou numeração

40.2.8.2. O valor da multa será fixado sobre o valor mensal global dos serviços, devendo ser deduzido do Boletim de Medição - BM do mês corrente ou subsequente, a critério da COMPESA, tomando-se como base os seguintes critérios:

40.3.8.3. Falta de atendimento das obrigações da CONCESSIONÁRIA que comprometam a execução do serviço de cadastramento em campo, tais como: não realizar a visita ao imóvel e indicar no Boletim de Informações Cadastrais como imóvel fechado, entre outras, será aplicado multa de: 3% (três por cento) do valor do boletim correspondente, além do desconto das visitas não realizadas e medidas no BIC;

40.4.8.4. Faltas de atendimento das obrigações da CONCESSIONÁRIA que comprometam a execução do serviço de cadastramento no GSAN, tais como: cadastrar clientes que não tenham vinculação com o imóvel em atualização cadastral, entre outras, será aplicado multa de: 5% (cinco por cento) do valor do boletim correspondente;

40.5.8.5. A falta de qualidade na execução dos serviços de cadastramento em campo ou no GSAN será punida com desconto equivalente a 02 (duas) vezes o valor de cada serviço executado sem qualidade;

40.6.8.6. As penalidades previstas nestes PROCEDIMENTO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO poderão ser aplicadas de forma isolada ou cumulativa, a critério da COMPESA, conforme a faltas e o prejuízos causados;

40.7.8.7. Os casos omissos serão decididos observando-se os preceitos estabelecidos pela Lei 8.666/93 e suas atualizações, e demais legislações aplicáveis.

ANEXO I DO TR – BOLETIM DE INFORMAÇÕES CADASTRAIS (CENSO COMERCIAL)



CENSO COMERCIAL

Data / /
Seq.

DADOS DO CLIENTE

PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL _____ SEXO ()M ()F
CPF/CNPJ _____ RG _____ UF _____ FONE/TIPO _____ ()
END. _____
COMPLEMENTO _____ BAIRRO _____
MUNICÍPIO _____ CEP _____ - _____ TIPO DE ENDEREÇO ()
USUÁRIO DOS SERVIÇOS _____ SEXO ()M ()F
CPF/CNPJ _____ RG _____ UF _____ FONE/TIPO _____ ()

DADOS DO IMÓVEL

INSC. _____ / _____ / _____ / _____ MATRÍCULA _____ PERFIL ()
END. _____
COMPLEMENTO _____ BAIRRO _____
MUNICÍPIO _____ CEP _____ - _____ TIPO DE ENDEREÇO ()
SUBCATEGORIAS () () () () () () () ()
Nº. ECONOMIAS () () () () () () () ()
Nº. MORADORES _____ Nº. MEDIDOR CELPE _____ TIPO PAVIMENTO () RUA () CALÇADA
FONTE DE ABASTECIMENTO () CARRO-PIPA () POÇO () COMPESA () VIZINHO

DADOS DE LIGAÇÃO

SIT. DE ESGOTO () POTENCIAL () FACTÍVEL () LIGADA () TAMPONADA () FORA DE USO
SIT. DE ÁGUA () POTENCIAL () FACTÍVEL () LIGADA () LIG. ANÁLISE () CORTADA () SUPRIMIDA
HIDRÔMETRO () NÃO () SIM NÚMERO _____ MARCA () CAPACIDADE ()
LOCAL DE INSTALAÇÃO () TIPO DE PROTEÇÃO () CAVALETE () OCORRÊNCIA DE CADASTRO ()

Outras informações: _____

Nome do entrevistado e relação com o usuário

Nome e matrícula do ~~cadastro~~ cadastrador

ANEXO II- PRINCIPAIS CONCEITOS

1. DADOS DO CLIENTE

- A. **PROPRIETÁRIO DO IMÓVEL:** informar nome completo da pessoa física ou Razão Social da pessoa jurídica do proprietário do imóvel, conforme constante no endereço eletrônico da Receita Federal, a saber: www.receita.fazenda.gov.br;
- B. **SEXO:** informar sexo do proprietário do imóvel, quando pessoa física;
- C. **CPF/CNPJ:** informar número válido do CPF ou CNPJ do proprietário, se pessoa física ou jurídica, respectivamente;
- D. **RG:** informar número da Carteira de Identidade do proprietário do imóvel, se pessoa física. Obs.: acrescentar à informação se o documento é oriundo da Secretaria de Segurança Pública – SSP ou Secretaria de Defesa Social - SDS;
- E. **UF:** informar a Unidade Federativa da emissão do documento;
- F. **FONE/TIPO:** informar número do telefone do proprietário e indicação se particular ou comercial, conforme código da Tabela 01 – Tipo Telefone, a seguir:

Tabela 01 – Tipo Telefone

01	RESIDENCIAL
02	COMERCIAL
03	CELULAR
04	FAX

- G. **ENDEREÇO:** informar nome do logradouro no qual está localizado o imóvel;
- H. **REF.:** deve ser preenchido com o código correspondente à Referência do endereço, de acordo com a Tabela 02 – Referência, a seguir:

Tabela 02 - Referência

01	NUM.
02	NUM. A DIREITA
03	NUM. A ESQUERDA
04	BLOCO
05	NUM. EM FRENTE
06	NUM. SUCAM (FNS)
07	FUNDOS
08	COMPESA
09	S/N

- I. **COMPLEMENTO:** informações referentes a apartamento, conjunto habitacional, número da quadra, bloco de apartamentos, sala ou loja comercial, entre outros;
- J. **BAIRRO:** informar o bairro correspondente ao endereço, obedecendo aos limites de bairros, conforme informações das respectivas Prefeituras Municipais;
- K. **MUNICÍPIO:** informar nome do município do endereço;
- L. **CEP:** informar o Código de Endereçamento Postal correspondente ao logradouro;
- M. **TIPO DE ENDEREÇO:** indicar se endereço residencial ou comercial, conforme código constante na Tabela 03 – Tipo de Endereço, a seguir:

Tabela 03 – Tipo de Endereço

01	RESIDENCIAL
02	COMERCIAL

- N. **USUÁRIOS DOS SERVIÇOS:** informar nome completo da pessoa física ou Razão Social da pessoa jurídica do usuário dos serviços, conforme constante no endereço eletrônico da Receita Federal, a saber: www.receita.fazenda.gov.br;
 - O. **SEXO:** informar sexo do usuário dos serviços;
 - P. **CPF/CNPJ:** informar número válido do CPF ou CNPJ do usuário, se pessoa física ou jurídica, respectivamente;
 - Q. **RG:** informar número da Carteira de Identidade do usuário dos serviços, se pessoa física. Obs.: acrescentar à informação se o documento é oriundo da Secretaria de Segurança Pública – SSP ou Secretaria de Defesa Social - SDS;
 - R. **UF:** informar a Unidade Federativa da emissão do documento;
 - S. **FONE/TIPO:** informar número do telefone do usuário e indicação se particular ou comercial, conforme Tabela 01.
- 2. DADOS DO IMÓVEL**
- A. **INSCRIÇÃO:** informar o código da localidade, numeração do setor, quadra, lote e sublote, nesta sequência;
 - B. **MATRÍCULA:** informar o número da matrícula do imóvel. No caso de novos clientes, a matrícula

será fornecida pelo Sistema Gerenciador de Banco de Dados – GSAN, automaticamente, após a inserção da inscrição no sistema;

C. **PERFIL DO IMÓVEL:** preencher com o código do perfil do imóvel, conforme Tabela 04, a seguir:

Tabela 04 – Perfil do imóvel

01	GRANDE
05	NORMAL
06	CHAFARIZ
11	MICRO TELEMEDIDO

D. **ENDEREÇO:** nome do logradouro no qual está localizado o imóvel;

E. **COMPLEMENTO:** complementar o endereço, caso seja necessário, com as informações referentes a apartamento, conjunto habitacional, número da quadra, bloco de apartamentos, sala ou loja comercial;

F. **BAIRRO:** informar o bairro correspondente ao endereço, obedecendo aos limites de bairros, conforme determinação da Prefeitura Municipal correspondente;

G. **MUNICÍPIO:** nome do município do endereço;

H. **CEP:** informar o Código de Endereçamento Postal correspondente ao logradouro;

I. **TIPO DE ENDEREÇO:** indicar se endereço residencial ou comercial, conforme código da Tabela 03;

J. **CATEGORIA:** preencher o código da categoria relativa ao imóvel, conforme Tabela 05 - Categoria, a seguir:

Tabela 05 - Categoria

01	RESIDENCIAL
02	COMERCIAL
03	INDUSTRIAL
04	PÚBLICO

K. **SUBCATEGORIAS:** indicar a(s) natureza(s) do(s) imóvel(is), conforme as Tabelas 06A a 06D - Subcategorias, a seguir:

Categoria: RESIDENCIAL

Tabela 06A - Subcategoria

0	RESIDENCIAL
1	TERRENOS VAGOS
2	CASAS
3	APARTAMENTOS

4	APARTAMENTOS POPULARES (TIPO COHAB)
5	EDIFICAÇÕES SUBNORMAIS
6	CASAS DE VILA
7	IGREJAS, CHAFARIZES E ENTIDADES UTILIDADE PÚBLICA
8	CASAS DE VERANEIO
9	CASAS SEM RECUO (PORTA E JANELA)

Categoria: COMERCIAL

Tabela 06B - Subcategoria

1	BANCOS E SIMILARES (INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS)
2	POSTOS DE GASOLINA, LAVANDERIAS E TINTURARIAS
3	RESTAURANTES, BARES, HOTÉIS, PENSÕES E SIMILARES
4	TEATROS, CINEMAS, CIRCOS, ASSOCIADOS CIVIS
5	HOSPITAIS E CLÍNICAS PRIVADAS
6	INSTITUIÇÕES DE ENSINO PARTICULARES
7	EMPRESAS DE ECONOMIA MISTA
8	LOJAS E ESCRITÓRIOS
9	SUPERMERCADOS E AÇOUGUES
11	COMERCIAL

Categoria: INDUSTRIAL

Tabela 06C - Subcategoria

1	FABR/INDUSTR. QUE N/USAM ÁGUA NO PROCESSO INDUSTRI.
2	FABR/INDUSTR. QUE USAM ÁGUA NO PROCESSO INDUSTRIAL
5	LABORATÓRIOS FARMACÊUTICOS
6	EDIFICAÇÕES NO PERÍODO DE CONSTRUÇÃO
7	FORNECIMENTOS A CARROS TANQUE

Categoria: PÚBLICO

Tabela 06D - Subcategoria

1	REPARTIÇÕES PÚBLICAS FEDERAIS
2	REPARTIÇÕES PÚBLICAS ESTADUAIS
3	REPARTIÇÕES PÚBLICAS MUNICIPAIS
4	AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES
5	INSTITUIÇÕES DE ENSINO PÚBLICO
6	HOSPITAIS E CLÍNICAS PÚBLICAS
7	QUARTÉIS, CÁRCERES E DELEGACIAS
8	PARQUES E CEMITÉRIOS PÚBLICOS
9	PRAÇAS E JARDINS PÚBLICOS
0	PUBLICO



- L. **NÚMERO DE ECONOMIAS:** informar o número de economias do(s) imóvel(is), conforme o(s) códigos referentes às subcategoria(s);
- M. **NÚMERO DE MORADORES:** indicar o número de moradores do imóvel cadastrado;
- N. **NÚMERO DO MEDIDOR DA CELPE:** informar o número do medidor da Celpe;
- O. **TIPO DE PAVIMENTO:** informar o tipo de pavimento da Rua e da Calçada, de acordo com os códigos indicados nas Tabelas 07 e 08, a seguir:

Tabela 07 - Pavimento Rua

01	TERRA
02	ASFALTO
03	CONCRETO
04	PARALELEPIPEDO
05	RACHÃO
06	BLOQUETE
07	ESCADARIA
08	OUTROS
09	PEDRA
10	SEM PAVIMENTO

Tabela 08 - Pavimento Calçada

01	TERRA
02	CIMENTO
03	PEDRA RACHÃO
04	PEDRA PORTUGUESA
05	BLOQUETE
06	LAJOTA
07	MOSAICO
08	OUTROS
09	CERAMICA
10	GRANITO
11	PEDRA
12	PARALELEPIPEDO
13	SEM PAVIMENTO

- P. **FONTE DE ABASTECIMENTO:** informar a fonte de abastecimento do imóvel, conforme Tabela 09, a seguir:

Tabela 09 - Fonte de Abastecimento

1	COMPESA
2	POÇO
3	VIZINHO
4	CACIMBA
5	CHAFARIZ
6	CARRO PIPA



7	SEM ABASTECIMENTO
---	-------------------

3. DADOS DA LIGAÇÃO

- A. **SITUAÇÃO DE ESGOTO:** informar qual a situação de coleta de esgoto do imóvel, conforme opções disponíveis na Tabela 10, a seguir:

Tabela 10 – Situação da Ligação de Esgoto

1	POTENCIAL
2	FACTÍVEL
3	LIGADO
4	FORA DE USO

- B. **SITUAÇÃO DE ÁGUA:** informar qual a situação de abastecimento de água do imóvel, conforme opções disponíveis na Tabela 11, a seguir:

Tabela 11 – Situação da Ligação de Água

1	POTENCIAL
2	FACTÍVEL
3	LIGADO
4	CORTADO
5	SUPRIMIDO

- C. **HIDRÔMETRO:** informar se o imóvel é medido ou não;
- D. **NÚMERO:** informar o número do hidrômetro, caso o imóvel seja medido;
- E. **CAPACIDADE:** informar a capacidade do hidrômetro, caso o imóvel seja medido, de acordo com a Tabela 12 abaixo:

Tabela 12 - Capacidade

1	1,5 m ³ /hora
2	3 m ³ /hora
3	5 m ³ /hora
4	7 m ³ /hora
5	10 m ³ /hora
6	20 m ³ /hora
7	30 m ³ /hora
8	4000m ³ /dia
9	60 m ³ /hora
10	80 m ³ /hora
11	100 m ³ /hora
12	120 m ³ /hora
13	200 m ³ /hora
14	300 m ³ /hora
15	500 m ³ /hora



- F. **MARCA:** informar a marca do hidrômetro, caso o imóvel seja medido, conforme Tabela 13 abaixo:

Tabela 13 - Marca

1	ABB NANSEN
2	ARAD
3	BERMAD
4	ELSTER
5	ENERGIRUS/MULTIGIRUS
6	FAE
7	HIDROMETER
8	IVENSYS
9	LAO
10	NINGBO/AVS
11	SAPPEL
12	SAPPEL BRASIL
13	SCHLUMB/ACTARIS
14	TECNOBRAS
15	TURBIMAX/SENSUS
16	US MATIC
17	ZENNER

- G. **LOCAL DE INSTALAÇÃO:** informar o local de instalação do hidrômetro, caso o imóvel seja medido, de acordo com a Tabela 14 a seguir:

Tabela 14 – Local de instalação

1	Jardim
2	Quintal
3	Calçada
4	Lateral Esquerda
5	Lateral Direita
6	Interior do imóvel
7	Hall do edifício
8	Muro imóvel

- H. **TIPO DE PROTEÇÃO:** indicar o tipo de proteção do hidrômetro instalado, caso o mesmo esteja protegido;
- I. **CAVALETE:** em alguns casos, os hidrômetros são instalados com a necessidade de uso de cavalete, nesses casos informar o código 1 (um) para indicar a existência do mesmo. Caso não exista cavalete, indicar o código 0 (zero);
- J. **OCORRÊNCIAS DE CADASTRO:** informar caso haja alguma ocorrência de cadastro, no



momento do cadastramento do imóvel. Preencher o campo, conforme indicação do código da Tabela 15, a seguir:

Tabela 15 – Ocorrências de Cadastro

00	SEM OCORRÊNCIAS
01	ANIMAL BRAVO
02	CLIENTE NÃO PERMITIU ACESSO
03	CLIENTE NÃO PÔDE RESPONDER
04	IMÓVEL DEMOLIDO
05	IMÓVEL DESOCUPADO
06	IMÓVEL FECHADO
07	IMÓVEL NÃO LOCALIZADO
08	IMÓVEL NÃO VISITADO

- K. **Outras informações:** caso seja necessário, acrescentar as informações pertinentes ao cadastramento do imóvel;

- L. **Nome do entrevistado e relação com o usuário:** Nome e assinatura do cliente entrevistado. No caso da entrevista ter sido realizada com pessoa diferente do proprietário/usuário do imóvel, informar nome, solicitar a assinatura do mesmo e indicar a sua relação com o respectivo proprietário/usuário;

- M. **Nome e matrícula do cadastrador:** preencher com o nome e a matrícula do cadastrador responsável pela entrevista. Assim como os demais, o preenchimento desse campo é OBRIGATÓRIO.