

**ANEXO XIII – PARTE I**  
**RECUPERAÇÃO DE RECEITA**

**Sumário**

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ÁREA DE ATUAÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>3. DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS .....</b>	<b>2</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>4</b>
<b>5. PREÇO DOS SERVIÇOS E RECURSOS FINANCEIROS.....</b>	<b>6</b>
<b>6. QUANTIDADE DE SERVIÇOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7. PRAZO DE EXECUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>8. FORMA DE REMUNERAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....</b>	<b>7</b>
<b>10. OBRIGAÇÕES DA COMPESA.....</b>	<b>12</b>
<b>11. PENALIDADES .....</b>	<b>13</b>
<b>12. DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>14</b>
<b>13. AVALIAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA.....</b>	<b>14</b>

## **1. OBJETO**

Constitui objeto deste ANEXO a contratação de serviços visando à recuperação de receitas através de ações de cobrança e inspeção de imóveis com negociações de débitos, atualização cadastral de clientes da **COMPESA**, suspensão do fornecimento de água para clientes em débito ou quando detectado clandestino (corte ou supressão) e a regularização do fornecimento de água (relição ou restabelecimento).

## **2. ÁREA DE ATUAÇÃO**

Os serviços, objeto deste ANEXO, serão executados em todas as localidades das Unidades de Negócio pertencentes à **COMPESA**, na área do âmbito de atuação da PPP.

## **3. DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **3.1 Visita de cobrança com entrega de carta com opção de parcelamento**

Consiste na visita ao cliente inadimplente visando à negociação do débito de forma parcelada ou à vista, através de entrega de extrato para pagamento à vista ou de carta de parcelamento, com implantação no sistema.

### **3.2 Inspeção de ligação de água factível, cortada, suprimida, potencial com detecção de clandestinidade**

Consiste na visita a todos os imóveis para identificar se o mesmo encontra-se com ligação de água clandestina, negociação do débito existente e atualização dos dados do imóvel e do cliente através de entrevista com o cliente, levantamento de informações nas vizinhanças e inspeção no imóvel e no ramal com a realização do teste de cloro. Nesta etapa, sempre que possível, o imóvel deve ser fotografado para comprovação das informações levantadas.

### **3.3 Fiscalização com equipe de sondagem utilizando o equipamento de Georadar**

Consiste em detectar por meio não-destrutivo a tubulação enterrada ou mesmo marcá-las com exatidão para que os trabalhos de supressão, por exemplo, sejam realizados com segurança. Esta fiscalização visa a detecção de ligações clandestinas de água em tubulação enterrada.

### **3.4 Corte no Ramal Predial**

Consiste na suspensão do serviço de abastecimento de água através do corte com aplicador flexível de 2,10m e nos casos em que tecnicamente não seja viável, poderá utilizar aplicador com 50 cm para a introdução do bloqueador no ramal predial de água. Nos casos em que a profundidade do ramal exceder a 2,01m a execução do corte será realizada com escavação mecanizada.

### **3.5 Relição do Ramal Predial**

Consiste na reativação do serviço de abastecimento de água, através da retirada do bloqueador introduzido pelo aplicador flexível no ramal predial de água, garantindo a reativação do fluxo de água. Nos casos em que a profundidade do ramal exceder a 2,01m a execução do corte será realizada com escavação mecanizada.

### 3.6 Supressão de Ramal Predial de Água

Consiste na retirada do ramal predial de água até o colar de tomada, sem retirada do hidrômetro, interrompendo de forma definitiva o fornecimento de água ao imóvel, previamente selecionadas e autorizadas pela **COMPESA**.

### 3.6 Restabelecimento de Ramal Predial de Água

Consiste na reinstalação do ramal predial de água com hidrômetro, visando à regularização do abastecimento, com até 30m de distância entre o distribuidor e o imóvel e dentro dos padrões técnicos previstos pela **COMPESA** (Norma interna CO - 005). Podendo ser emitida ordem de serviço para execução do serviço com instalação do hidrômetro no jardim, calçada, muro ou apartamento.

### 3.7 Nova Ligação

Consiste na execução de nova conexão de ligação existente à rede de água constando esta de perfuração da rede distribuidora, implantação de abraçadeira e demais conexões que viabilizem a interligação do ramal existente à rede de água, visando a regularização do abastecimento.

#### Qualidade dos Serviços

Para efeito deste edital serão considerados serviços com qualidade, todos os serviços e suas respectivas etapas que sejam executadas fielmente dentro dos padrões exigidos pelos instrumentos normativos da **COMPESA** e nos casos omissos pelas Normas da ABNT e/ou Normas internacionais e o Código do consumidor – Lei no 8.078/90 e Decreto 2.181/97. Dentre os instrumentos normativos da **COMPESA** que servirão como balizadores da qualidade normas da **COMPESA** que venham complementar informações, necessárias ao bom desenvolvimento do contrato, bem como alterar qualquer condição técnica de execução dos serviços e atividades deste instrumento.

I. Regulamento geral do fornecimento d'água e coleta de esgotos aprovados pelo Decreto Estadual 18.251/94.

II. ANEXO de Referência;

III. Planilha de quantidade e preços por serviço;

IV. Normas NQA – NBR 5426 de janeiro 1985 da ABNT pertinentes a fiscalização por amostragem dos serviços contratados.

V. Formulário de avaliação da CONCESSIONÁRIA(FAC);

VI. Modelo de padronização visual das viaturas ;

VII. modelo de segurança e sinalização de trânsito;

VIII. Cartilha de procedimentos para execução de corte, supressão, religação e restabelecimento de ramais prediais de água;

IX. Composição de preços;

X. Normas, Padrões e Resoluções de Diretoria referente ao Sistema Comercial Integrado, em especial a CO Nº 005/2008, a qual refere-se a execução de ligações de ramais prediais.

XI. Qualificação técnica para contratação;

### **Ordens de Serviços**

Os serviços a serem executados serão disponibilizados através do sistema de Gestão Comercial da **COMPESA** – GSAN. As ordens de serviços serão entregues à **CONCESSIONÁRIA** através do setor de expedição da Gerência de Cobrança – GCB localizado à Rua da Aurora, 777 – Boa Vista, devendo a **CONCESSIONÁRIA** se responsabilizar pela distribuição das mesmas.

A ordem de serviço terá as seguintes informações:

Tipo de serviço, endereço, matrícula do imóvel cadastrado no GSAN, nome do cliente, valor do débito, inscrição do imóvel.

## **4. METODOLOGIA**

A Compesa emitirá mensalmente lotes de ordens de serviços referentes a corte, supressão, inspeção de imóveis.

O imóvel deverá ser visitado tantas vezes seja necessário, **INCLUSIVE FORA DE HORÁRIO COMERCIAL E AOS SÁBADOS E DOMINGOS**, a fim de identificar a ligação clandestina e com o objetivo de manter contato pessoal com o cliente para atualização dos dados cadastrais e negociação do débito.

Todas as ordens de serviços devem ser encerradas em campo com transmissão on-line através de *smartphone* com tecnologia andróide ou compatíveis utilizada pela **COMPESA** durante a vigência do contrato, com objetivo de encerrar as ordens de serviços, alterar as situações dos imóveis ou o status justificando a não execução do serviço. Além de fotografar o imóvel ou serviço para comprovações de status. As despesas de aquisição/manutenção de tais aparelhos serão de responsabilidade da **CONTRATADA**.

### **Serviços contratados**

#### 1. Inspeção de ramal

##### Inspeção ao imóvel

Nesta etapa o objetivo da **CONCESSIONÁRIA** é verificar se o cliente se encontra ligado de forma regular ou irregular, devendo inspecionar as ligações de água (potencial, factível, ligadas, cortadas e suprimidas), visando detectar irregularidades de ordens técnicas e ou comercial.

Para a identificação de irregularidades em clientes suprimidos caberá a **CONCESSIONÁRIA** utilizar os equipamentos eletrônicos ultra-sônicos (georadar) ou de onda de frequências com objetivo de detectar a tubulação enterrada ou mesmo marcá-las com exatidão, localizando a presença de "gatos" nas redes de distribuição de água e do ramal predial visando combater às fraudes e furtos no sistema. Conforme norma da ABENDE 15404 - Associação Brasileira de Ensaio não Destrutivos ("Organismo de Normalização Setorial – ONS-58").

Após a identificação a **CONCESSIONÁRIA** deverá registrar fotograficamente a fraude, acionar a Unidade da **COMPESA** competente a fim que a mesma tome a medida necessária. A ordem de fiscalização/inspeção deverá ter o aviso de recebimento assinado e datado pelo cliente, com a anotação do nome completo legível e de documento de identificação ou CPF e telefone do responsável.

Semanalmente a **CONCESSIONÁRIA** enviará relatório dos serviços executados e devolverá as ordens (O.F) para GERÊNCIA DE COBRANÇA e/ou UNIDADE DE NEGÓCIO para a devida fiscalização.

Durante a execução do ciclo de inspeção a **CONCESSIONÁRIA** deverá entregar à **COMPESA** os serviços não realizados por ocasião da regularização do débito, não executados e justificados. Cabendo a **COMPESA** acatar ou não as justificativas ou devolver para complementação, onde após fiscalização da compesa só serão aceitos para pagamentos após conclusão de todas as etapas do serviço.

Todo e qualquer serviço executado deverá ser alterado no sistema comercial da compesa, GSAN, sob pena de não-remuneração do mesmo.

1.1 Coletar dados e atributos do registro cadastral dos clientes e dos imóveis tais como:

1.2.1 Do cliente

Quantidade de moradores/ocupantes  
Nome do proprietário e ou inquilino e razão social  
CPF/CNPJ  
Telefone

1.2.2 Do imóvel

Endereço/localização  
Número de economias  
CEP

1.2.3 Do ramal predial

Dados do hidrômetro (nº, marca, capacidade, tipo, local de instalação, diâmetro, leitura atual, existência de cavalete, tipo de proteção).

## Negociação do débito

A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a cobrança de todos os clientes fiscalizados considerados factíveis de recebimento/negociação, oferecendo inclusive a opção de parcelamentos conforme normas da Compesa, através de carta de parcelamento fornecida pela Compesa. Caso a CONCESSIONÁRIA obtenha êxito nessa etapa, será remunerada de acordo com a planilha de serviços item 1(um), o serviço só será pago quando comprovadamente o valor do pagamento estiver no sistema da Compesa. Considerar-se-á também para efeito de remuneração o valor pago equivalente a entrada do parcelamento.

## Corte do Ramal Predial

Esta etapa consiste proceder a interrupção do fornecimento de água de acordo com o padrão técnico disponível no ato da execução conforme **(anexo VIII)**. Onde deverá localizar o ramal seccionar a tubulação, introduzindo o bloqueador com aplicador de 2,10m, colocando o cap e fotografando em seguida. Após a execução do corte é obrigatório o retorno da ordem de serviço que comprove a execução do mesmo devidamente assinado e datado pelo cliente, com a anotação do nome completo legível. Exclusivamente nos casos em que no momento da execução do corte o cliente apresenta documento comprobatório de pagamento do débito a ação será suspensa.

Só será permitida a execução de suspensão do fornecimento de água nos dias úteis de 2ª a 6ª feira, no período das 8:00 às 18:00, sendo proibida executar aos sábados e domingos, .

## Suspensão do abastecimento com supressão

Esta etapa consiste em retirar as irregularidades quando da detecção de ligações clandestinas e nos casos de insucesso nas negociações. A CONCESSIONÁRIA deverá efetuar a retirada do ramal com introdução de um dispositivo bloqueador (chibagua) no ramal predial ou a remoção até o colar de tomada, conforme **(anexo VIII)**, fotografando em seguida. Após a execução do corte é obrigatório o retorno da ordem de serviço que comprove a execução do mesmo devidamente assinado e datado pelo cliente, com a anotação do nome completo legível. Exclusivamente nos casos em que no momento da execução do corte o cliente apresente documento comprobatório de pagamento do débito a ação será suspensa.

Só será permitida a execução de suspensão do fornecimento de água nos dias úteis de 2ª a 6ª feira, no período das 8:00 às 18:00, sendo proibido executar aos sábados e domingos,

## 2 Religação

Nesta etapa a CONCESSIONÁRIA dirige-se ao imóvel, localiza o ramal onde foi executada a interrupção do fornecimento, retira o bloqueador, interliga o ramal e regulariza o abastecimento fotografando em seguida, conforme **(anexo VIII)**

Para tal ação ser realizada será necessário que o débito tenha sido negociado, à vista ou parcelado, onde após solicitação do cliente, será emitida uma ordem de serviço para execução da religação, que deverá ser executada e encerrada no GSAN no prazo máximo de 24 horas, inclusive aos sábados até as 12:00 horas.

## 3 Restabelecimento

Esta etapa a CONCESSIONÁRIA localizará o ramal suprimido, reativará o fluxo da água, interligando em seguida, instalando hidrômetro no imóvel, e fotografando em seguida o serviço executado. Tendo como premissa a negociação do débito, à vista ou parcelado, será emitida uma ordem de serviço para execução do restabelecimento, solicitada pelo cliente, que deverá ser executada e encerrada no GSAN no prazo máximo de 24 horas, inclusive aos sábados até as 12:00 horas.

## 4 Nova Ligação

Esta etapa a CONCESSIONÁRIA localizará o ramal suprimido através de escavação com a finalidade de localizar o mesmo, regularizando o fluxo da água e em seguida instalando hidrômetro no imóvel, fotografando em seguida o serviço executado, conforme **(anexo X)**. Tendo como premissa a negociação do débito, à vista ou parcelado, será emitida uma ordem de serviço para execução do restabelecimento, solicitada pelo cliente, que deverá ser executada e encerrada no GSAN no prazo máximo de 24 horas.

## **5. PREÇO DOS SERVIÇOS E RECURSOS FINANCEIROS**

A ser publicado por ocasião da publicação do Edital.

## **6. QUANTIDADE DE SERVIÇOS**

As quantidades, para cada tipo de serviço, constantes na Planilha de Quantidade e Preço, (parte integrante deste ANEXO), são estimadas apenas como referência para efeito de julgamento, não cabendo à CONCESSIONÁRIA qualquer reclamação relativa à variação mensal para mais ou para menos.

## **7. PRAZO DE EXECUÇÃO**

7.2 - O Prazo de execução total deste contrato é o mesmo da PPP, no entanto para efeito de controle dos serviços, as quantidades estimadas dos serviços foram de 12 (doze) meses corridos de natureza contínua, contados a partir da assinatura do Contrato.

## **8. FORMA DE REMUNERAÇÃO**

Os serviços a serem executados são aqueles contidos na Planilha de Quantidade e Preço, conforme **(anexo III)** em conformidade com as descrições dos serviços.

Nos preços dos serviços objeto desta contratação, deverá estar incluso os custos com a execução dos serviços acessórios e intrínsecos, tais como:

- Sinalização com ou sem iluminação do local da execução do serviço (quando necessário);
- Demolição manual e/ou mecanizada, de qualquer tipo de pavimentação e/ou calçada e/ou escadarias, com ou sem aproveitamento de material, incluindo empilhamento lateral dos materiais reaproveitados na repavimentação;
- Reaterro manual com material reaproveitado;
- Reposição de material existente na calçada demolida por ocasião de serviços executados nos ramais prediais de água;
- Tempo improdutivo do dia;
- Tempo de consulta e alteração dos serviços on-line no sistema da **COMPESA**;
- Serviço de transporte de pessoal e logística de distribuição dos serviços;
- Utilização de metodologias de controle operacional, que viabilizem e colaborem com o aumento da produtividade dos funcionários da contratada, como: equipamentos eletrônicos, SOFTWARE's associados, etc., deverão fazer parte dos custos inerentes a execução dos serviços.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

### **De Ordem administrativa**

#### 9.1 Disponibilizar:

a) 9.1.1 Designar um representante legal com legitimidade em cada uma das sedes nas respectivas Unidades de Negócio (Coordenador) responsável por cada superintendência sendo: 1(um) Coordenador para a Superintendência de Negócios Metropolitana (SNM), 1(um) para a Superintendência de Negócios Agreste (SNA) e 1(um) para Superintendência de Negócios Sertão (SNS);

b) 9.1.2 Escritório administrativo em cada gerência de unidade de negócio, sendo: 2 (dois) escritórios para atender as demandas das Gerências de Negócios da Região Metropolitana e 12(doze) escritórios com sede nas Gerências Regionais do Interior: SNA (Agreste e Matas) e SNS (Sertão) com estrutura adequada de computadores e impressoras com acesso à INTERNET, possibilitando a consulta de débitos, recepção e retorno de dados referentes a realizações dos serviços, registros e atualizações em tempo real;

c) 9.1.3 Deverá disponibilizar a estrutura mínima necessária a execução de cada serviço e suas respectivas quantidades, conforme sugestão do quadro abaixo:

LOTE ÚNICO – Demanda Mensal

SERVIÇO	QUANT/MÊS	QUANT/ DIA	TEMPO MÉDIO/ POR SERVIÇO	Equipe Mínima	
Inspeção de ramal com negociação de parcelamento	17.333	787,8	15 MINUTOS	Tipo I	25 PROFISSIONAIS
Corte Ramal Predial com Obturador	14.167	708,35	25 MINUTOS	Tipo I	47 PROFISSIONAIS COM VEÍCULO ( tipo MOTO)
Religação do Ramal Predial de Água	14.903	203,5	25 MINUTOS	Tipo I	22 PROFISSIONAIS COM VEÍCULO ( tipo MOTO)
Restabelecimento	883	40	80 MINUTOS	Tipo II	6 equipes (1 PROFISSIONAL + 1 AJUDANTE COM VEÍCULO) (carro tipo passeio)
Supressão	4.167	6	50 MINUTOS	Tipo II	10 equipes (1 PROFISSIONAL + 1 AJUDANTE COM VEÍCULO) (carro tipo passeio)
Nova Ligação	267	2,3	90 MINUTOS	Tipo II	3 equipes (1 PROFISSIONAL + 1 AJUDANTE COM VEÍCULO) (carro tipo passeio)

9.1.5 Visitas as suas instalações e condições para análise de seus procedimentos de cobrança, a critério da **COMPESA**.

9.2 Fornecer todo o material, equipamentos e pessoal com qualificação técnica para a execução das atividades previstas no objeto do contrato;

9.3 Adequar o seu sistema de processamento de dados, compatibilizando-o com os padrões e procedimentos adotados pela **COMPESA**, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato, passivo de multa pelo descumprimento do prazo, de acordo com o disposto;

9.4 Utilizar veículos adequados à finalidade dos serviços, com no máximo 02 (dois) anos de fabricação, apresentando-se em perfeitas condições de utilização e bom estado de conservação, os quais serão previamente inspecionados e aprovados pela unidade na **COMPESA** responsável pela gestão do contrato;

9.5 Afixar em todo veículo utilizado na execução dos serviços – nas portas laterais dos carros – o adesivo padronizado pela **COMPESA**, conforme (**anexo VI**) deste ANEXO de Referência, com a seguinte identificação nas portas e no capô:

“EMPRESA XXXXXXX”



## “A SERVIÇO DA COMPEA”

### “Equipe nº xxxxx

As viaturas deverão cumprir todas as normas regulamentares de trânsito, bem como dispor de todos os equipamentos obrigatórios, tais como os descritos a seguir: pneu de suporte, chave de roda, macaco, triângulo, sinalizador, extintor de incêndio, 2 ( dois ) cones de sinalização com logomarca (tamanho grande). Conforme **(anexo VII)**

Os custos referentes às viaturas, ao fornecimento de combustível, manutenção das mesmas, encargos e tributos e até mesmo no caso de multas por infração como outras despesas com os veículos oriundos do contrato, deverão está incluso nos preços unitários da planilha de serviços, já que são de responsabilidade exclusiva da contratada;

9.6 Providenciar a seleção e contratação do pessoal, promovendo treinamento técnico específico, de forma a capacitá-los adequadamente na execução dos serviços internos e externos.:

a) A validação dos profissionais recrutados e selecionados pela **CONCESSIONÁRIA**, devendo atender aos seguintes perfis:

b) **Coordenador** – Profissional com boa dicção, facilidade de comunicação e habilidade nas relações interpessoais, pro - atividade, disposição para trabalhos internos e externos, desembaraço, simpatia e idade mínima de 18 anos, com nível superior completo. Sendo o responsável por liderar os supervisores e pelas atividades de coordenação, planejamento das ações, logística, manipulação de dados para elaboração de relatórios de acompanhamento e desempenho, responsável direto pelo fechamento do Boletim de Medição junto as Gerências de Unidades de Negócios e representante legal com legitimidade em representar a empresa perante a Diretoria da **COMPEA** e demandas judiciais.

c) **Supervisor** – Profissional com boa dicção, facilidade de comunicação e habilidade nas relações interpessoais, disposição para trabalhos externos, desembaraço, simpatia e idade mínima de 18 anos, com nível médio completo, sendo o responsável pelas atividades relativas aos serviços externos como líder das equipes de campo e serviços internos como: controle, programação, distribuição, implantação e fiscalização do pessoal e dos serviços prestados.

9.7 O treinamento dos profissionais será executado pela **CONCESSIONÁRIA** que também deverá arcar com os seus custos. Todos os empregados da **CONCESSIONÁRIA** terão obrigatoriamente que receber um treinamento específico antes de iniciar suas atividades em campo;

Embora os treinamentos sejam de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, a **COMPEA** se reserva ao direito de acompanhá-los.

a) A **CONCESSIONÁRIA** se obriga a realizar treinamento de **40 horas/aula a todos** os profissionais a cada 06 (seis) meses ou quando a **COMPEA** observar através de relatórios de avaliação que o desempenho dos profissionais não está satisfatório;

b) Antes do início dos treinamentos a **CONCESSIONÁRIA** deverá informar a **COMPEA**, por escrito e com antecedência de até 05 (cinco) dias úteis, a data e o local da sua realização. Em nenhuma hipótese a **CONCESSIONÁRIA** poderá iniciar o treinamento sem prévio conhecimento e aprovação da **COMPEA**;

9.8 Ser a única empregadora de seu pessoal, utilizando-se somente de funcionários devidamente registrados e apresentar à **COMPEA** cópia dos exames médicos admissionais, demissionais e periódicos (Art. 168 CLT). Junto com a fatura mensal entregar os comprovantes de recolhimento dos encargos sociais e trabalhistas, que devem ser compostos dos seguintes documentos, referentes ao mês anterior:

a) Folha de Pagamento.

- b) Guia de recolhimento do FGTS devidamente quitada.
- c) Guia de recolhimento do INSS devidamente quitada.
- d) Relação dos empregados que atuam diretamente na execução dos serviços, contendo as seguintes informações: nome completo, RG, CPF, endereço, telefone, formação, comprovante de residência, cargo ou função exercida na empresa.

9.9 Apresentar ao gestor do contrato:

- ❖ Cópia do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO, conforme NR–7 e aprovado pela DRT - Seção PE;
- ❖ Cópia do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, conforme a NR–9;
- ❖ Cópia do Programa de Condições do Meio Ambiente do Trabalho na Indústria da Construção – PCMAT, conforme a NR–18;
- ❖ Cópia do Plano de Segurança do Trabalho, conforme as NR's.

A CONCESSIONÁRIA cumprirá todas as determinações das Normas Regulamentadoras – NR's da portaria 3214/78 do MTBE, e ainda:

O início dos serviços só será autorizado pelo gestor do contrato, após o atendimento de todos os itens acima apresentados;

9.10 Informar à **COMPESA**, em até 48 (quarenta e oito) horas, qualquer substituição em seu quadro funcional utilizado na prestação dos serviços objeto deste ANEXO, ainda que de forma temporária, os quais estarão igualmente enquadrados nos procedimentos do subitem anterior. Esse empregado deverá atender ao perfil exigido pela **COMPESA** e somente poderá substituir o anterior após receber o treinamento necessário para o bom desempenho das suas funções;

9.11 Fornecer aos seus empregados crachá (com foto 3x4) e fardamento padronizado (com identificação da firma na parte posterior da camisa) para identificação como prestadores de serviços e utilização obrigatória em campo durante a execução dos mesmos;

9.12 Cumprir e fazer cumprir todas as prescrições relativas às Leis de Trabalho, da Previdência ou correlatas em vigor no País;

9.13 Responsabilizar-se pela conduta e disciplina de seus empregados, exigindo deles postura ética adequada, máxima eficiência e qualidade na prestação dos serviços e no tratamento aos clientes da **COMPESA**, de forma a garantir a sua satisfação e, conseqüentemente, evitar reclamações posteriores;

9.14 Efetuar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas as substituições, porventura, solicitadas oficialmente pela **COMPESA**, motivadas pelo não atendimento às condições e às exigências por ela definidas neste ANEXO;

9.15 A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter preposto, aceito pela Administração, no local do serviço, para representá-lo na execução do contrato. (Art. 68 da Lei 8.666). Este profissional qualificado deve ser devidamente credenciado como seu Gerente ou ser Sócio-diretor, para proporcionar toda a assistência e facilidades necessárias ao relacionamento com a **COMPESA** durante a execução dos serviços;

9.16 Nos casos em que haja necessidade de ação judicial e, se necessária a instrução probatória, informar e dar as devidas orientações ao empregado que realizou as notificações, o qual deverá comparecer em juízo, como testemunha, se chamado a tanto, salvo se dispensado pela **COMPESA**;

9.17 Não reivindicar à **COMPESA** qualquer indenização por perdas, danos a bens de sua propriedade ou de terceiros sob sua responsabilidade;

9.18 Assumir integral responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer prejuízos pessoais ou materiais causados à **COMPESA**, ou a terceiros, por si ou por seus sucessores e/ou empregados e prepostos, na execução do objeto da presente licitação;

9.19 A **CONCESSIONÁRIA** obrigar-se-á a executar todas as demandas judiciais oriundas de tutelas ou decisões judiciais em caráter emergencial, inclusive nos finais de semana e feriados, respondendo pelos danos causados em virtude dos atrasos e não cumprimentos dos prazos legais, com ressarcimentos financeiros à **COMPESA**, em decorrência no atraso da execução ou dos serviços mal executados ou executados indevidamente.

### **De Ordem Operacional**

9.20 Fornecer todo material necessário a realização dos serviços: conexões, tubos, torneira de passagem, selo ou lacre, adesivo, fita teflon, tubetes, cap, aplicador e bloqueador, etc.;

9.21 Adquirir equipamentos acessórios à execução dos serviços. Máquinas fotográficas, smartphone, ou similar compatível ao sistema da **COMPESA**, aplicador flexível e Georadar ultrassônico;

9.22 Obedecer às Normas Técnicas da **COMPESA** e ao Regulamento Geral do Fornecimento de Água e Coleta de Esgotos (Decreto 18.251 de 21 de dezembro de 1994), que fazem parte integrante do contrato, independente de transcrição, não podendo alterar qualquer das especificações dos serviços sem a prévia aprovação, por escrito, da **COMPESA**;

9.23 Cumprir os prazos de execução dos serviços entregues pela **COMPESA**, conforme abaixo:

a) restabelecimento de ramal predial de água - até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento das respectivas ordens de serviço ou imediatamente no mesmo dia, quando demandadas judicialmente;

b) reposição de calçada - até 72 (setenta e duas) horas do recebimento das respectivas ordens de serviço;

c) demais serviços descritos nos prazos fixados no Cronograma Mensal de Cobrança da **COMPESA**.

9.24 Somente efetuar cobrança de valores constantes nos documentos de execução de serviços repassados diretamente pela **COMPESA**, e dentro do prazo contratual, não lhe sendo permitido, a qualquer título, adicionar valor ou receber numerários em suas diversas formas, sob pena de rescisão unilateral do respectivo contrato e aplicação de medidas legais;

9.25 Executar os serviços de religação e restabelecimento de ramais prediais de água, após autorização em documento específico por parte da **COMPESA**, nos padrões da **COMPESA**;

9.26 Executar recuperação de piso de calçada que, porventura, tenha sido danificado durante a execução do serviço, com as mesmas especificações e padrão de acabamento do piso anterior, e providenciar a remoção dos resíduos e materiais não utilizados, de forma que o local retorne às condições originalmente encontradas;

9.27 Lançar diariamente no GSAN ou on-line todos os documentos geradores dos serviços executados, respeitando as datas estabelecidas em cronograma, quando for o caso;

9.28 Responsabilizar-se pela aquisição de todas as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução dos serviços nos padrões que atendam às especificações técnicas da **COMPESA**;

9.29 Entregar ao almoxarifado da **COMPESA**, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após o serviço, todo o material retirado em consequência de sua execução, etiquetando os hidrômetros com número, capacidade, motivo da retirada, matrícula e endereço do imóvel;

9.30 Promover a execução dos serviços sem interromper o trânsito de veículos e de pedestres ou o acesso às residências, tomando as providências necessárias à execução de passagens ou outros meios eficientes que garantam a segurança e conforto aos transeuntes, sem ônus para a **COMPESA**, em conformidade com as normas do Município;

9.31 Preservar o cliente devedor de ameaças e constrangimentos, assim como a imagem da **COMPESA**, priorizando a todo o momento a boa negociação;

9.32 Guardar sigilo profissional por si e por seus prepostos, sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho da presente contratação e não disponibilizar a terceiros as informações cadastrais e da base de dados da **COMPESA**;

9.33 Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

9.34 Aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pela **COMPESA**;

9.35 A **CONCESSIONÁRIA** é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

9.37 A **CONCESSIONÁRIA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou à terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos contrato.

9.38 Durante a visita ao cliente e inspeção ao imóvel a equipe executora deverá fotografar o serviço e disponibilizar a foto catalogada por matrícula e imóvel em site específico da empresa, meio digital ou online, para eventuais confirmações de clandestinidade e de demais situações encontradas, como imóvel demolido, nº inexistente, não permitiu o acesso, etc.

## **10. OBRIGAÇÕES DA COMPESA**

10.1 Fornecer à contratada:

- a) Normas e instruções de procedimentos relativas aos serviços objeto deste ANEXO e necessárias à sua execução, que farão parte integrante do mesmo;
- b) Ordens de serviço de referente aos serviços de inspeção, corte, supressão com os dados selecionados e destinados à cobrança aos clientes inadimplentes;
- c) Autorizações para geração das ordens de serviço referentes à regularização do abastecimento de água (religação e restabelecimento) e supressão;
- d) Os hidrômetros necessários à execução do serviço.

10.2 Comunicar à **CONCESSIONÁRIA** com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para os devidos ajustes, qualquer alteração efetuada nas Normas e Instruções de procedimento e especificações para execução dos serviços, desde que estas não impliquem aumento de custos para a contratada;

10.3 Esclarecer dúvidas referentes à execução dos serviços, de imediato, se possível, quando solicitado verbalmente, ou no prazo máximo de 3 (três) dias úteis quando oficializado por escrito;

10.4 Intervir junto aos órgãos competentes para agilizar as respectivas autorizações dos serviços, sempre que necessário;

10.5 Exercer a critério seu, e através da área requisitante, ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases do objeto licitado, verificando a correta execução dos serviços e rejeitando-os quando estes não atenderem ao especificado;

10.6 Transmitir à **CONCESSIONÁRIA** todas as reclamações que receber quanto à execução dos serviços, para que tome as providências requeridas de imediato, registrando por escrito, esses e outros fatos igualmente relevantes, sobretudo, aqueles que prejudiquem direta ou indiretamente a qualidade e a efetividade dos serviços;

10.7 Emitir mensalmente Boletim de Medição relativo aos serviços executados, efetuando o pagamento dos mesmos até o trigésimo dia útil subsequente a confirmação das Notas Fiscais;

10.8 Suspender o envio dos dados para cobrança 30 (trinta) dias antes do término da vigência do contrato.

## **11. PENALIDADES**

11.1 As penalidades serão aplicadas tomando-se por base as ocorrências verificadas pela **COMPESA** e performance, de desempenho da cobrança, devendo ser deduzido do Boletim de Medição do mês ou do mês subsequente.

11.2 A **COMPESA** realizará fiscalizações por amostragem nos serviços executados, e aplicará penalidades conforme estatística, por amostragem de acordo com o nível de qualidade aceitável (NQA) da ABNT – NBR 5426 de janeiro 1985. Caberá aos gestores fiscais das Unidades de Negócios a fiscalização dos serviços e ao Gestor do Contrato o desconto das penalidades na fatura mensal ou boletins posteriores, a critério da **COMPESA**, os valores correspondentes;

11.3 Caso não execute o índice mínimo de execução por ciclo de cobrança, de 90% dos serviços de corte físico e inspeção de ligação da cota de execução, previstos na Planilha de quantidade e preço, excluindo-se as ordens pagas e parceladas (débito regularizado) e/ou suspensas por determinação da **COMPESA**, será aplicada a multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor total do Boletim de Medição correspondente, podendo inclusive ser rescindido o contrato;

11.4 O serviço de inspeção executado sem qualidade ou alterado indevidamente, não será pago, além de descontado no Boletim de medição o equivalente a 05 (cinco) vezes o valor de cada serviço executado sem qualidade ou reprovado na fiscalização, além das penalidades previstas;

11.5 Se for verificado pela **COMPESA** que determinado serviço foi executado indevidamente, aplicar-se-á à Contratada, conforme item 11.2, a reprovação do lote, com aplicação de multa sobre o valor total do Boletim de Medição da seguinte forma:

11.5.1 Corte Indevido por negligência, imprudência, imperícia na execução ou erro de consulta e de localização do imóvel, será descontado 0,001% (um décimo) do BM para cada corte indevido detectado;

11.6 Caso a **COMPESA** constate que a CONCESSIONÁRIA tenha informado no GSAN a realização de 03 (três) ou mais serviços, não efetivamente executados, será aplicada a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do Boletim de Medição correspondente;

11.7 Em se constatando a reincidência das penalidades contidas no item 11.4 e 11.5 com o comprometimento da qualidade e da efetividade dos serviços, sujeitará, ainda, a Contratada, além da aplicação das penalidades, à rescisão do contrato;

11.8 A partir do trigésimo primeiro dia da assinatura da Ordem de Serviço, será aplicada multa de 0,001% (um décimo) do valor total do contrato por dia de atraso do início dos serviços;

11.9 Os serviços de religação e restabelecimento e nova ligação, realizados fora do prazo legal de execução e implantação no sistema (24h), serão pagos apenas 50% do valor do serviço unitário;

11.10 Todas as ordens de corte físico e inspeção, emitidas para imóveis com perfil de grande consumidor e corporativo, deverão ser executados em 100% do total de ordens emitidas.

11.11 O descumprimento do item 11.10 estará sujeito a multa de 2% sobre o valor faturado no mês da ocorrência do fato;

11.12 Poderá a LICITANTE rescindir o contrato, caso o número de cortes ou inspeção sem qualidade seja superior a 1,0% do total de corte mensais por três meses consecutivos;

11.13 Os casos omissos serão decididos observando-se os preceitos estabelecidos na Lei 8.666 de 21/06/93 e suas atualizações, e demais legislações aplicáveis.

## **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1 Os serviços serão executados em dias úteis e finais de semana, conforme os roteiros estabelecidos pela **COMPESA**;

12.2 A **CONCESSIONÁRIA** é responsável pelo deslocamento, em seus veículos, dos fiscais da **COMPESA** nos locais e horários estabelecidos pela **COMPESA**, para os casos de fiscalização e divergências encontradas;

12.3 Os serviços que não puderem ser executados diariamente, deverão ser agrupados em função dos motivos impeditivos, descrevendo na ordem de serviço os comentários justificando as ocorrências, com fotos;

12.4 Caso haja algum impedimento técnico para a execução da suspensão de fornecimento de água com aplicador flexível, a empresa poderá executar corte simples ou agravado desde que previamente autorizado pela **COMPESA**;

12.5 Não será pago à **CONTRATADA**, em qualquer hipótese, visita improdutivo no serviço de corte ou de inspeção, imóvel não localizado, ramal não localizado, cliente não permitiu, casa fechada, cabendo a **CONCESSIONÁRIA** buscar informações junto a **COMPESA** e retornar ao imóvel visando o contato com o cliente e acesso ao imóvel. Os casos excepcionais serão avaliados e acatados ou não a critério da **COMPESA**;

12.6 Será fornecida à **CONCESSIONÁRIA** uma relação contendo todos os endereços das Unidades de Negócio e suas respectivas Agências de Serviços para conhecimento da abrangência do trabalho. Não cabendo a esta reclamações posteriores sobre as distâncias a serem trabalhadas.

## **13. AVALIAÇÃO DA CONCESSIONÁRIA**

A **COMPESA** deverá proceder à avaliação da **CONCESSIONÁRIA** através do **FAC** - Formulário de Avaliação de Contratada, específico para os serviços de corte, inspeção, restabelecimento e supressão, onde serão registradas as avaliações do Gestor do Contrato.

Conforme **(anexo V)**. Roteiro para Avaliação de Desempenho da(s) Empresa(s) Contratada(s) para execução dos Serviços de cobrança com Corte, religação, restabelecimento e supressão, conforme segue:

### **13.1. Objetivos<sup>1</sup>**

- a) Incentivar a melhoria continua nos serviços prestados pela(s) **CONCESSIONÁRIA(S)**;
- b) Melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes;
- c) Avaliar o desempenho da(s) **CONCESSIONÁRIA(S)** na execução do contrato de prestação de serviço.

## GESTÃO DE CONTRATOS

### FAC – Formulário Fiscalização de CONCESSIONÁRIA– Prestação de Serviços Cobrança.

FAC FORMULÁRIO AUXILIAR DE AVALIAÇÃO DE CONTRATADA Serviços de Cobrança												
Contrato nº.	Unidade	Período	Data									
Área de aplicação												
Contratada												
Responsável pela Fiscalização						Gestor do Contrato Fiscal						
								SERVIÇOS DE RELIGAÇÃO E RESTABELACIMENTO				
GRUPO 1 – SERVIÇO				QUANT. EXEC.	AP.	%	REP.	%	NO PRAZO	%	FORA DO PRAZO	%
1 – INSPEÇÃO DE RAMAL												
2 – CORTE FÍSICO												
3 – RESTABELECIMENTO												
4 – RELIGAÇÃO												
Total do Grupo 1								(d) =				
GRUPO 2 – EQUIPAMENTOS/FARDAMENTOS						Conceito A/P/N	Nota (b)	Total (c=a x b)	Índice de Conformidade			
1 – EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS									Total = (d/3) =			
2 – FARDAMENTOS												
3 – CRACHÁ												
Total do Grupo 2						(d) =						
GRUPO 3 – PELA CONTRATADA						Conceito A/P/N	Nota (b)	Total (c=a x b)	Índice de Conformidade			
1 – PERIODICIDADE DA FISCALIZAÇÃO									Total = (d/3) =			
2 – GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS												
3 – GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS												
4 – ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES												
5 – SALÁRIOS, BENEFÍCIOS E OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS												
TOTAL DO GRUPO 3						(d) =						
<b>CONCEITO =</b>												
Procedimento de preenchimento: Conceito: A – Atendido = 3 – P - Parcialmente atendido = 1 N – Não atendido = 0 Em branco – Não avaliado				Fiscalização  Data:		Responsável Contratada  Data:		Gestor do Contrato  Data:				