

## ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA** deverá observar rigorosamente as normas detalhadas para a execução de cada serviço, sendo obrigada a executá-los em todos os sistemas operados e que futuramente venham a ser operados pela **CESAN**.

### A) DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

#### **Agentes Comerciais**

São os responsáveis pela execução dos serviços de campos do contrato.

#### **Apuração do consumo**

É o processo que envolve a leitura do hidrômetro, comparando a metragem cúbica obtida com a leitura anterior, seguida de processamento segundo os parâmetros de e regras definidas pela **CESAN**.

#### **Auditoria**

Informações repassadas pela **CONTRATADA** sobre a procedência das reclamações dos clientes, após visita *in loco* ao local da matrícula.

#### **Conta de Água e Esgoto**

É o documento utilizado para cobrança dos serviços prestados pela **CESAN**. Os termos **FATURA** e **CONTA** serão utilizados com o mesmo sentido.

#### **Ciclo de leitura**

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

#### **Ciclos Especiais**

São ciclos de faturamento para leitura de clientes públicos e clientes especiais denominados de Ciclo 60.

#### **Conta remanejada**

É a conta com endereço de entrega diferente da unidade de consumo, conforme opção do Cliente.

#### **Crítica de leitura**

Processo em que a conta é analisada diretamente em campo para identificação de variação de volumes consumidos e perfeito faturamento.

#### **Cronograma de faturamento**

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

#### **Dispositivo Móvel**

Equipamento portátil com capacidade de com capacidade de receber, processar, criticar e armazenar informações coletadas em campo. Dispositivo Móvel e Coletor de Dados Portátil são tratados como sinônimos.

#### **Faturas entregues no repasse**

São faturas retidas durante a execução do roteiro de leitura que são analisadas por uma equipe da **CESAN** e devolvidas à contratada para entrega.

#### **Fases do faturamento**

Engloba os processos de leitura, cálculo, emissão e entrega da conta mensal na qual contém os valores referentes ao consumo de água e/ou esgoto e outros serviços prestados pela **CESAN**. As fases do faturamento que são parte do objeto de execução deste edital são: gerar espelhos de leitura; realizar leituras/ entrega de faturas; faturar/tratar faturas retidas na crítica; consolidar faturamento; emitir faturas retidas e remanejadas; encerrar faturamento por ciclo/referência.

#### **Fornecimento de Água a Terceiros**

Cliente fornecendo água para outra economia que não faça parte da sua classificação imobiliária.

**Grande Vitória**

Região que compreende os municípios de Vitória, Serra (inclusive Praia Grande), Vila Velha, Cariacica e Viana.

**Georreferenciamento**

Processo de localização geográfica de determinado objeto espacial através da atribuição de coordenadas.

**Hidrômetro**

Dispositivo de medição cumulativa de água.

**Interior**

Demais municípios do Estado que não se enquadram na região da Grande Vitória.

**Imóvel com Ligação Ativa**

Imóvel com ligação em situação regular cadastrada, para a qual a **CESAN** presta serviços e está emitindo conta.

**Imóvel com Ligação Inativa**

Imóvel com ligação cadastrada e suprimida sem a prestação dos serviços da **CESAN**.

**Imóvel com Ligação cortada**

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

**Mala Direta**

São comunicados que a **CESAN** dirige a seus clientes, motivados por campanhas institucionais, falta de pagamento da conta, excesso de consumo etc.

**Mapa do Roteiro de Leituras**

Instrumento de consulta e orientação em campo, durante a jornada de trabalho, evitando deslocamentos desnecessários.

**Ocorrências de Leitura**

São fatos observados no campo e que definem o tipo de faturamento e oferecem informações acerca do mercado consumidor da **CESAN**. Algumas ocorrências de leitura ensejam entrega de mala direta, quais sejam: comportamento do consumo, dificuldades de acesso ao hidrômetro, e outras definidas pela **CESAN**, a ser entregue pela **CONTRATADA** (QUADRO DE OCORRÊNCIAS – ANEXO XIV). A qualquer momento a listagem das ocorrências de leitura poderá ser modificada, de acordo com as necessidades da **CESAN** sem prejuízo ao conteúdo do contrato.

**Ramal Predial de Água**

Conjunto de tubulações e peças especiais, situado entre a rede pública e o hidrômetro (inclusive) ou o lugar a ele destinado.

**Referência**

Mês e ano ao qual se refere o faturamento.

**Registro de solicitações do cliente**

Registro no coletor de dados ou em formulário das solicitações do cliente.

**Retirada de Fraude**

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

**Roteiro de Leitura**

É a parte de um setor da cidade, cujas informações são carregadas em um dispositivo móvel na qual será executada a leitura e a emissão simultânea da conta. Os dados de cada roteiro estão organizados de tal forma que não há interferência humana sobre a melhor sequência ou qual a primeira e subsequentes leituras irá realizar.

## **Sequenciamento**

Ordenamento sequencial dos imóveis dentro de um roteiro de leitura.

## **Sistema do dispositivo móvel**

Sistema fornecido pela terceirizada instalado no dispositivo móvel para a execução dos serviços de campo e transferência de informações para o sistema de acompanhamento de leitura e sistema comercial da **CESAN**.

## **Sistema de acompanhamento de leitura**

Sistema fornecido pela terceirizada para acompanhamento online das ações no roteiro de leitura e demais serviços do contrato.

## **Sicat - Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento**

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

## **B) DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão executados conforme descritos na Prescrição Técnica e se dividem nos seguintes grupos:

### **B.1) Serviços Básicos:**

#### ***Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel com emissão e entrega simultânea de conta***

Consiste em executar a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (o agente terá que chamá-lo para acompanhar a leitura), obedecendo ao roteiro de ciclo e sequência, registrando os dados no dispositivo móvel e, emitindo e entregando a conta ao cliente utilizando laque ou sacola plástica quando necessário. Para tanto deverá confirmar se o endereçamento registrado no visor corresponde ao imóvel. Realizar a crítica de leitura em campo verificando as anormalidades de consumo existentes que deverão ser previamente tratadas ainda no campo pelo agente de leitura da **CONTRATADA**. Em caso de impossibilidade de execução da leitura, além do registro de código de anormalidade a atividade prevê a entrega de mala direta alertando o usuário sobre o problema constatado. Após realizada a operação de leitura do hidrômetro comanda-se a emissão da fatura na impressora conectada ao dispositivo móvel, aguarda a impressão, confere os dados impressos, analisa a compatibilidade de consumo com o padrão do imóvel, verifica a qualidade de impressão, e repassa a fatura, as mãos do cliente ou em caixa de correspondência e, em última instância entrega de outra forma no local da matrícula do imóvel. Quando o agente verificar no visor do dispositivo móvel, mensagem comunicando qualquer ocorrência, as ações correspondentes deverão ser adotadas de imediato conforme definições da **CESAN**.

#### ***Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta***

Consiste em fazer a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (o agente terá que chamá-lo para acompanhar a leitura) obedecendo ao roteiro de ciclo e sequência, registrando os dados no dispositivo móvel sem a emissão e entrega da conta ao cliente.

#### ***Emissão e entrega simultânea de 2ª via de conta, notificação de débito e fatura entregue no repasse***

Consiste em fazer a emissão e entrega da 2ª via da conta, quando solicitado pelo cliente, ou a emissão e entrega da notificação de débito ao cliente quando informado pelo sistema, e entrega de faturas retidas para análise ou outras utilizando laque ou sacola plástica quando necessário.

#### ***Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta simultânea para clientes dos ciclos especiais.***

Consiste em executar a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (o agente terá que chamá-lo para acompanhar a leitura), obedecendo ao roteiro de ciclo e sequência, registrando os dados no dispositivo móvel. Para tanto deverá confirmar se o endereçamento registrado no visor corresponde ao imóvel. Realizar a crítica de leitura em campo verificando as anormalidades de consumo existentes que deverão ser previamente tratadas ainda no campo pelo agente

de leitura da **CONTRATADA**. Em caso de impossibilidade de execução da leitura, além do registro de código de ocorrência/anormalidade a atividade prevê a entrega de mala direta alertando o usuário sobre o problema constatado. Quando o agente verificar no visor do dispositivo móvel, mensagem comunicando qualquer ocorrência, as ações correspondentes deverão ser adotadas de imediato conforme definições da **CESAN**. Posteriormente haverá entrega de faturas, de acordo com a determinação da **CESAN**. Atualmente o ciclo 60 é considerado ciclo especial e está distribuído nas localidades descritas na **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**. Os agentes comerciais deverão utilizar motocicletas para deslocamento durante a execução do serviço a fim de otimizar seu tempo de trabalho. É necessário o registro fotográfico para a leitura desses clientes e disponibilização no sistema de acompanhamento de leituras.

## **B.2) Serviços Complementares:**

### ***Serviços de coordenação do contrato***

Consiste na disponibilização de técnico com nível superior, completo ou em andamento, para exercer a função de coordenador do contrato, respondendo como responsável técnico pela execução de todos os serviços do contrato e como preposto da **CONTRATADA** junto à **CESAN**. Deverá ainda estar habilitado para dirigir veículos. Cabe a este profissional todo trabalho de gestão dos demais profissionais e atividades do contrato.

### ***Serviços de supervisão do contrato***

Consiste na disponibilização de profissional de nível médio para supervisão de serviços de campo, com habilitação para dirigir veículos, para exercer a função de supervisão de todos os grupos de serviços do contrato. Cabe também a este gerar os Relatórios do sistema dispositivo móvel, para fins de análise do desempenho dos agentes comerciais; prestar assistência às equipes de campo, auxiliando na tomada de decisão; auxiliar o coordenador do contrato nos serviços de gestão; planejar e executar os treinamentos necessários às equipes; analisar as reclamações recebidas e proceder com as correções necessárias; acompanhar indicadores dos agentes comerciais; realizar feedbacks de melhoria sobre as respectivas monitorias e produtividade; atualizar a equipe quanto a alterações de novos serviços; garantir o perfeito funcionamento dos serviços utilizado por sua equipe; atualizar os sistemas de controle e relatórios de produtividade; garantir que sua equipe tenha pleno conhecimento das ferramentas e sistemas de trabalho.

### ***Programação de serviços***

A função Programação tem por objetivo dotar o sistema de uma programação e distribuição de serviços eficaz, de acordo com cronogramas específicos, através da preparação da carga de serviços via microcomputador, que consiste na recepção, conversão, transmissão, à preparação de material de apoio e atendimento, prestando informações e esclarecimentos quanto à execução de serviços de campo. Confeccionar ou alterar os mapas de roteiros dos Agentes Comerciais. Ademais, cabe também ao programador de serviços acompanhar a execução do serviço informando a **CESAN** através de croquis qualquer inconsistência no roteiro de leitura.

### ***Revisão e inspeção de qualidade de serviço***

Consiste na disponibilização de profissional de nível médio, com habilitação para conduzir motocicletas, para realizar o acompanhamento da execução dos serviços através do sistema de acompanhamento de leitura, informando possíveis erros durante a execução dos serviços; realizar auditorias de averiguação de qualidade dos serviços executados, inclusive quanto a satisfação do cliente; e verificar possíveis causas das anormalidades de consumo in loco sempre que necessário e solicitado pela **CESAN** além de executar as leituras do Ciclo 60.

### ***Técnico de crítica de leitura***

Consiste na disponibilização de profissional de nível médio, para execução e/ou apoio nas diversas fases do processo de faturamento conforme **cronograma** e **procedimentos** estabelecidos pela **CESAN**: gerar os arquivos de leitura através do Sistema Comercial da **CESAN** e enviar os comprovantes. Durante a fase de execução das leituras em campo, esse profissional deverá orientar os agentes de leitura em casos de dúvidas de tipos de faturamento, ocorrências de leitura, faturas com marcação de anormalidades, dentre outras. Após a execução da leitura tratar as faturas retidas na crítica e enviar os relatórios de controle. Consolidar faturamento. Emitir faturas retidas na crítica e enviar para programação para entrega. Encerramento dos ciclos de faturamento para retorno do arquivo para a **CESAN**.

### **Base operacional na Grande Vitória**

Consiste na disponibilização de uma base operacional na Grande Vitória, dotada de escritório mobiliado com: computadores, meios de comunicação de dados e voz, acesso a internet e aplicativo para gestão dos serviços, para atender ao coordenador do contrato, 01 (um) supervisores, 01 (um) analista para levantamento de dados, 02 (dois) programadores de serviço, 03 (três) técnicos de crítica de leitura e 04 (quatro) revisores/inspetores da qualidade, monitores e agentes comerciais. **A base terá que ser de uso exclusivo para o objeto do contrato.**

### **Base operacional no Interior**

Consiste na disponibilização de uma base operacional no Interior, dotada de escritório mobiliado, com computador, meios de comunicação de dados e voz, acesso à internet e aplicativo para gestão dos serviços, para atender a 03 (três) revisores/inspetores (um por Divisão). A base deverá ser utilizada exclusivamente para atender ao objeto do contrato. Deverá existir uma base operacional em cada uma das Divisões no Interior (Serrana, Norte e Noroeste). **A base terá que ser de uso exclusivo para o objeto do contrato.**

### **Serviço de levantamento e análise de dados**

Consiste na disponibilização de técnico com nível superior, completo ou em curso. Deverá interpretar dados, analisar resultados e utilizando, no mínimo, técnicas de análise descritiva, análise preditiva, análise prescritiva, análise diagnóstica, ETL, Datamining, etc., propostos através do plano de trabalho de análise do faturamento. Deverá desenvolver e implementar banco de dados, sistemas de coleta e a análise de dados e outras estratégias. Apresentação de relatórios e acompanhamentos de todas as informações referentes à leitura, ocorrências, anormalidades, faturamento, volumes, perfil de consumo e faturamento de clientes, etc., interpretando os dados com o objetivo de identificar e propor a solução de problemas auxiliando a CESAN na tomada de decisões, projetando cenários visando antecipando tendências e padrões. Deverá produzir relatórios, estudos e propostas de melhoramentos dos trabalhos.

## **C) LOCAIS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços mencionados no item B serão executados nos municípios de Vitória, Serra, Aracruz, (Grande Vitória) e nos municípios que compõem as Divisões Serrana, Noroeste e Centro-Norte e em localidades da área abrangida por este edital que futuramente possam ser operadas pela **CESAN**. Esses números podem variar ao longo do contrato.

A atual área de abrangência da execução dos serviços licitados está descrita abaixo:

### **Ciclos de Faturamento:**

SOMATÓRIO DE MATRÍCULAS		GRANDE VITÓRIA	
LOCALIDADE	MATRÍCULAS	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
	CICLOS 01 A 18		CICLOS 01 A 18
GRANDE VITÓRIA	190.941	ARACRUZ	11.821
DIVISÃO SERRANA	35.531	FUNDAO	2.954
DIVISÃO NOROESTE	38.966	TIMBUI	891
DIVISÃO CENTRO-NORTE	53.396	PRAIA GRANDE	3.407
<b>TOTAL</b>	<b>318.834</b>	SERRA	117.742
		VITORIA	54.126
		<b>TOTAL</b>	<b>190.941</b>

DIVISÃO SERRANA	
LOCALIDADE	MATRÍCULAS
	CICLOS 01 A 18
SANTA TERESA	3.820
SANTO ANTONIO DO CANAA	663
SÃO ROQUE DO CANAA	2.297
VARZEA ALEGRE	426
SANTA MARIA DE JETIBA	3.874
ALTO RIO POSSMOSE	356
GARRAFAO	234
SANTA LEOPOLDINA	1.241
AFONSO CLAUDIO	5.461
SOBREIRO	376
BREJETUBA	1.105
SERRA PELADA	324
CONCEICAO DO CASTELO	2.488
DOMINGOS MARTINS	2.775
MARECHAL FLORIANO	3.306
ARACE	717
PONTO ALTO	639
LARANJA DA TERRA	846
VENDA NOVA DO IMIGRANTE	4.229
ALTO CAXIXE	354
<b>TOTAL</b>	<b>35.531</b>

DIVISÃO NOROESTE	
LOCALIDADE	MATRÍCULAS
	CICLOS 01 A 18
ECOPORANGA	5.318
IMBURANA	300
COTAXE	243
PRATA DOS BAIANOS	193
BARRA DE SÃO FRANCISCO	10.445
SANTO AGOSTINHO	331
PAULISTA	572
GOVERNADOR LACERDA	723
AGUA DOCE DO NORTE	1.660
MANTENOPOLIS	2.685
SANTA LUZIA MANTENOPOLIS	282
SÃO JOSE DE MANTENOPOLIS	408
SÃO GABRIEL DA PALHA	7.604
VILA VALERIO	1.664
FATURA	106
AGUIA BRANCA	1.480
PANCAS	2.787
VILA VERDE	524
ALTO RIO NOVO	1.641
<b>TOTAL</b>	<b>38.966</b>

DIVISÃO CENTRO-NORTE	
LOCALIDADE	MATRÍCULAS
	CICLOS 01 A 18
MUCURICI	1.230
PONTO BELO	2.195
ITABAIANA	528
ITAMIRA	296
PEDRO CANARIO	6.333
FLORESTA DO SUL	239
CRISTAL DO NORTE	848
MONTANHA	5.323
VINHATICO	850
CONCEICAO DA BARRA	6.023
BRACO DO RIO	3.772
ITAUNAS	607
PINHEIROS	6.678
SÃO JOAO DO SOBRADO	500
BOA ESPERANCA	3.240
NOVA VENEZIA	13.415
VILA PAVAO	1.319
<b>TOTAL</b>	<b>53.396</b>

Existem aproximadamente 5.000 clientes especiais distribuídos nos ciclos normais (01 a 18).

Há, ainda, cerca de 10 matrículas vinculadas ao ciclo 60, que estão distribuídas na Grande Vitória. Os quantitativos referem-se a outubro de 2024 e poderão sofrer alterações ao longo do contrato em virtude das concessões, novas ligações nas localidades já existentes, alterações de cadastro e inativação de matrículas.

*Quantitativos acima referentes as leituras executadas na referência de faturamento 10/2024.*

## D) CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

A **CESAN** disponibilizará à **CONTRATADA** as informações necessárias à execução dos serviços em meio digital e/ou via WEB.

Para a execução dos serviços básicos mencionados no item B deste documento, a **CONTRATADA** utilizar equipamento portátil com requisitos mínimos de sistema e aplicativos, conforme **ANEXO X - "ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS"**.

A **CONTRATADA** deverá executar os serviços discriminados na Planilha de Custo seguindo o cronograma de faturamento previsto. Os serviços deverão ser realizados entre 07h e 18h no mesmo dia de execução, por ciclo de faturamento.

A execução de leitura será realizada em 18 (dezoito) ciclos normais. Cada ciclo será executado em um dia específico por mês. O ciclo especial denominado Ciclo 60, terá janela de execução de até 2 (dois) dias feitos em conjunto com os ciclos de 01 a 18.

A rotina diária de execução do serviço exigirá que todos os funcionários ligados aos serviços do edital registrem sua frequência na base operacional. Após o registro, um veículo enviará todos os agentes comerciais e seus monitores aos locais de execução dos serviços. Esse veículo será de uso exclusivo para a atuação nos serviços deste edital e levará apenas os agentes de leitura, monitores e motoristas. Todas estas funções foram remuneradas através dos preços dos serviços.

Os Técnicos de Crítica de Leitura serão responsáveis pela execução e/ou apoio nas diversas fases do processo de faturamento conforme **cronograma e procedimentos** estabelecidos pela **CESAN**: gerar os arquivos de leitura através do Sistema Comercial da **CESAN** e enviar os comprovantes. Durante a fase de execução das leituras em campo, esse profissional deverá orientar os agentes de leitura em casos de dúvidas de tipos de faturamento, ocorrências de leitura, faturas com marcação de anormalidades, dentre outras. Após a execução da leitura deverá tratar as faturas retidas na crítica e enviar os relatórios de controle. Consolidar faturamento. Emitir faturas retidas na crítica e enviar para programação de entrega. Encerramento dos ciclos de faturamento para retorno do arquivo para a **CESAN**.

A **CONTRATADA** deverá executar a leitura de todos os hidrômetros. Em caso de impedimento, a contratada deverá utilizar os códigos de ocorrência de leitura determinados no **ANEXO XIV - "OCORRÊNCIAS DE LEITURA"**. Caso ocorra algum impedimento diferente dos códigos previstos, o fato deverá ser comunicado imediatamente a **CESAN**. Para os demais serviços, a **CESAN** disponibilizará e/ou orientará a sua execução diariamente. Não serão aceitos, em qualquer hipótese, lançamentos de ocorrências graves de leitura (*Hidrômetro com vidro embaçado, Imóvel fechado (sem acesso), Abrigo trancado, Hidrômetro difícil acesso, Animal Bravo e Com Olhal-Tampa HD Fechada*) antes das 13h (treze horas) do dia de leitura. Caso seja gerada ocorrência dessa natureza anterior ao horário mencionado, a **CONTRATADA** deverá realizar nova leitura e recolher junto ao cliente a fatura entregue anteriormente. Caso a contratada não solucione o problema será cobrada multa por erro de leitura, além de ressarcimento à **CESAN** de qualquer prejuízo monetário.

Também não serão aceitos, em qualquer hipótese, lançamentos de ocorrências graves de leitura para clientes do rol especial (clientes especiais e Ciclos 60) antes das 14h. Caso seja executado será cobrada as sanções previstas nesse edital. A **CONTRATADA** deverá devolver o serviço, com todos os dados da execução, em meio digital e/ou via Web, até as 23h59m (vinte e três horas e cinquenta e nove minutos) do dia de sua execução para o sistema comercial da **CESAN**. Caberá também a **CONTRATADA** verificar diariamente no **SICAT** e outros sistemas se as atualizações foram efetivadas corretamente.

O prazo de execução e devolução dos serviços deve ser cumprido rigorosamente, salvo quando ocorrerem excepcionalidades e contingências que, após análise da **CESAN**, justifiquem a mudança momentânea, devendo retornar ao procedimento padrão tão logo aquelas sejam sanadas.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar meios de comunicação adequados para que as equipes de campo possam promover o retorno “online” dos serviços executados para sua base de dados. Os dados coletados em campo deverão ser registrados em sistema (aplicativo) da própria contratada inclusive para as matrículas dos Ciclos 60.

O retorno “on-line” das tarefas será em página na Internet (Sistema de Acompanhamento de Leitura), permitindo o acesso da **CESAN** para consulta de sua base de dados, envolvendo não apenas os dados de execução no campo e registros fotográficos para **cada serviço**, como também, a programação dos serviços. A **CONTRATADA** deverá permitir que todos os dados do Sistema de acompanhamento de leitura possam ser exportados em formato a ser definido pela **CESAN**. O Sistema de acompanhamento de leitura deverá fornecer os dados conforme especificações descritas neste edital.

Todas as fotografias entregues no âmbito deste contrato deverão conter, de forma visível e permanente na própria imagem (preferencialmente no canto inferior direito), as seguintes informações mínimas: data, hora, latitude e longitude do local onde a foto foi capturada. Essas informações deverão ser carimbadas diretamente na imagem no momento do registro, garantindo autenticidade e precisão dos dados apresentados.

As faturas deverão estar em conformidade com o padrão definidos pela **CESAN**. Deve existir qualidade que garanta durabilidade das informações impressas pelo período de pelo menos 5 (cinco) anos, e condições para processamento eletrônico de dados pelos bancos, através da leitura de código de barras nos moldes da **FEBRABAN**.

Caso o número de ocorrências de leituras que impeçam o faturamento pelo medido, seja superior a 20% (vinte por cento) do total de serviços da rota, a **CESAN** poderá optar por não receber o serviço como executado e o mesmo deverá ser refeito pela **CONTRATADA** sem quaisquer outros ônus para a **CESAN** dentro de prazo estipulado pela própria **CESAN**. O cliente também não poderá ser afetado por esse erro, em caso de nova execução do serviço.

As regras de faturamento que direcionarão a construção dos sistemas e o trabalho dos agentes comerciais serão disponibilizadas quando da Emissão da Ordem de Serviços.

Os serviços básicos serão considerados executados quando atenderem aos seguintes retornos de campo:

#### **1) Leitura do hidrômetro, faturamento, emissão e entrega simultânea de conta através do dispositivo móvel:**

- Leitura executada no dia definido no cronograma de leitura;
- Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel ou sistema;
- Envio de justificativa, em caso da necessidade de lançamento de ocorrência de leitura (para clientes especiais);
- Lançamento das ocorrências, conforme tabela anexa, em caso de impossibilidade de leitura;
- Conta emitida de maneira legível (alta qualidade);
- Utilização de lacre ou sacola plástica quando necessário;
- Análise do consumo e orientação para os testes de identificação de anormalidade de consumo;
- Análise de volume medido conforme parâmetros definidos pela **CESAN** (crítica de leitura);
- Análise de lançamentos na conta para os casos de anomalia de consumo e valor.
- Conta entregue ao cliente;
- Entrega de notificação quando solicitado pela **CESAN**;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal cuja entrega deverá ocorrer no imóvel indicado ou com informação de padrão de qualidade de água.
- Disponibilização da informação no Sistema de acompanhamento de leitura;
- Devolução do serviço executado a **CESAN** no prazo previsto.

#### **2) Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta:**

- Leitura executada no dia definido no cronograma de leitura sem emissão de fatura ou notificação;
- Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;

- Envio de justificativa, em caso da necessidade de lançamento de ocorrência de leitura (para clientes especiais);
- Lançamento das ocorrências, conforme tabela anexa, em caso de impossibilidade de leitura;
- Análise do consumo e orientação para os testes de identificação de anormalidade de consumo;
- Análise de volume medido conforme parâmetros definidos pela **CESAN** (crítica de leitura);
- Análise de lançamentos na conta para os casos de anomalia de consumo e valor;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal ou com informação de padrão de qualidade de água;
- Disponibilização da informação no Sistema de acompanhamento de leitura;
- Devolução do serviço executado a **CESAN** no prazo previsto.

### **3) Emissão e entrega simultânea de 2ª via de conta, notificação de débito e fatura entregue no repasse:**

- Emissão de maneira legível (alta qualidade) e entrega da 2ª via da conta quando solicitada pelo cliente;
- Emissão de maneira legível (alta qualidade) e entrega da notificação de débito quando informado pelo sistema.
- Emissão de maneira legível (alta qualidade) e entrega da notificação de ocorrência quando informado pelo sistema;
- Emissão de maneira legível (alta qualidade) e entrega da notificação quando solicitado pela **CESAN**;
- Entrega de fatura retida e outras faturas.
- Utilização de lacre ou sacola plástica quando necessário;
- Atendimento aos clientes com contas retidas para análise.
- Realizar testes para a confirmação da solução do problema.
- Entrega de faturas no repasse.

### **4) Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta simultânea para clientes dos ciclos especiais:**

- Leitura executada no dia definido no cronograma de leitura;
- Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;
- Envio de justificativa, em caso da necessidade de lançamento de ocorrência de leitura;
- Lançamento das ocorrências, conforme tabela anexa, em caso de impossibilidade de leitura;
- Análise do consumo e orientação para os testes de identificação de anormalidade de consumo;
- Análise de volume medido conforme parâmetros definidos pela **CESAN** (crítica de leitura);
- Análise de lançamentos na conta para os casos de anomalia de consumo e valor;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal ou com informação de padrão de qualidade de água;
- Disponibilização da informação no Sistema de acompanhamento de leitura;
- Devolução do serviço executado a **CESAN** no prazo previsto.
- Posterior entrega de faturas para clientes dos ciclos especiais, conforme determinação da **CESAN**.

### **5) Emissão de fatura em Braille e entrega da fatura:**

- Emissão de maneira legível pelo sistema Braille (alta qualidade) de fatura quando solicitado pela **CESAN**.
- Entrega de fatura.

Ademais, a **CONTRATADA** deverá fornecer os serviços complementares com a mesma **QUALIDADE** dos serviços básicos, atendendo as expectativas da **CESAN**. Não serão aceitos serviços que não possuam as especificações repassadas pela **CESAN**.

A **CONTRATADA** deverá receber todas as reclamações relativas aos serviços prestados, e através de formulário padrão (auditoria), evidenciar *in loco* a procedência delas, dentro de prazo estipulado pela **CESAN**. Caso a **FISCALIZADORA** julgue procedente a reclamação, após o envio do formulário e confrontação das informações com os sistemas da **CESAN**, esta será cobrada da **CONTRATADA**

conforme tabela exposta na alínea “E” deste documento. Ademais, o descumprimento do prazo para envio do formulário (resposta) também implicará em penalização da **CONTRATADA**.

Cada reclamação enviada à contratada será tratada como serviço disponibilizado e seu retorno poderá ser visto como serviço executado ou erro. Não será realizado pagamento para essa atividade por sua natureza de falha na execução dos serviços do contrato.

## **E) ACOMPANHAMENTO DE DESEMPENHO NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

A **CONTRATADA** deverá seguir rigorosamente os prazos estipulados para a realização dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**.

Qualquer **prejuízo** ocasionado por erro ou atraso na execução dos serviços será cobrado integralmente da **CONTRATADA**.

As inconformidades serão apuradas mensalmente, sendo o valor da penalidade aplicado quando do pagamento das próximas medições.

A fim de evitar penalização, a **CONTRATADA** poderá apresentar justificativa e plano de ação para solução do erro. Em caso de aceite por parte da **FISCALIZAÇÃO**, a penalidade não será aplicada.

A aplicação das penalidades contidas neste item não descarta outras responsabilizações previstas, como perdas e danos causados à **CESAN** ou a terceiros, prejuízos, multas, custos e encargos diversos relacionados direta ou indiretamente aos serviços prestados.

### **E.1) MULTA POR ERRO**

Não serão admitidos erros na execução dos serviços, incorrendo a **CONTRATADA** em **multa para cada erro apurado**, conforme estabelecido na Tabela abaixo:

Nº	ERROS (GRUPO FATURAMENTO)	MULTIPLICADOR ( $\alpha$ )					
		Até 1000	1001 - 1500	1501- 2000	2001 - 2500	2501 - 3000	Acima de 3000
1	Erro na Leitura do Hidrômetro (EL)	1	2	3	4	5	6
2	Não realização de leitura sem aviso prévio e justificativa comunicada formalmente (NL)	1	2	3	4	5	6
3	O não lançamento de ocorrência de leitura ou lançamento indevido de ocorrência que não corresponda à realidade de campo, para ocorrências graves e moderadas (OG)	1	2	3	4	5	6
4	O não lançamento de ocorrência de leitura ou lançamento indevido de ocorrência que não corresponda à realidade de campo, para ocorrências informativas (OI)	1	2	3	4	5	6
5	Conta não entregue ao cliente, entregue indevidamente ou em endereço errado (NE)	1	2	3	4	5	6
6	Erro no cálculo da fatura (CF)	3	4	5	6	7	8

Nº	ERROS (GRUPO ARRECADAÇÃO)	MULTIPLICADOR ( $\alpha$ )					
		Até 100	101-150	151-200	201-250	251-300	Acima de 300
6	Divergência de valores entre conta entregue ao cliente e de arquivo de retorno (DV)	3	4	5	6	7	8
7	Conta entregue com baixa qualidade de impressão que impossibilite o pagamento (EI)	1	2	3	4	5	6
8	Entrega de Conta com anomalia de valores (AV)	3	4	5	6	7	8
9	Erro no código de barras (CB)	1	2	3	4	5	6
Nº	ERROS (GRUPO RECLAMAÇÕES E CLANDESTINOS)	MULTIPLICADOR ( $\alpha$ )					
		Até 50	51-100	101-150	151-200	201-250	Acima de 250
10	Informação imprecisa ou falsa nas auditorias de reclamações dos clientes (RC)	2,5	5	7,5	10	12,5	15
11	Auditorias de reclamações dos clientes entregues fora do prazo estipulado pela CESAN (FP)	2,5	5	7,5	10	12,5	15
12	Reclamações reincidentes classificadas como procedentes pela FISCALIZADORA (RR)	2	3	4	5	6	7
13	Omitir existência de ligação de água ou de esgoto em rota de leitura não cadastrada na CESAN (OL)	0,5	1	2	3	4	5
Nº	ERROS (GRUPO SISTEMA)	MULTIPLICADOR ( $\alpha$ )					
		Até 100	101-150	151-200	201-250	251-300	Acima de 300
14	Informações imprecisas ou falsas no Sistema de Acompanhamento de Leitura (IF)	2	3	4	5	6	7

Haverá multa para cada erro apurado e a composição de cálculo da multa levará em consideração o tipo de erro, a quantidade de erros por grupo, o Valor de Referência do Tesouro Estadual (VRTE<sup>1</sup>) e um multiplicador ( $\alpha$ ) para cada tipo de erro. Esse multiplicador será determinado pelo somatório de erros por grupo, ou seja, quanto maior for o número de erros somados maior será o multiplicador para cada tipo de erro.

O cálculo da multa por erro será realizado por grupos e ao final será contabilizado o somatório. As fórmulas de cálculo são:

$$ME_{FAT} = (\alpha * \sum EL + \alpha * \sum NL + \alpha * \sum OG + \alpha * \sum OI + \alpha * \sum NE + \alpha * \sum CF) * VRTE$$

$$ME_{ARREC} = (\alpha * \sum DV + \alpha * \sum EI + \alpha * \sum AV) * VRTE$$

$$ME_{RECL} = (\alpha * \sum RC + \alpha * \sum FP + \alpha * \sum RR + \alpha * \sum OL) * VRTE$$

$$ME_{SIST} = (\alpha * \sum IF) * VRTE$$

onde,

$ME_{FAT}$  = multa por erro do grupo faturamento

$ME_{ARREC}$  = multa por erro do grupo arrecadação

$ME_{RECL}$  = multa por erro do grupo reclamações e clandestinos

$ME_{SIST}$  = multa por erro do grupo sistema

$\alpha$  = multiplicador determinado pelo somatório dos erros

$\sum EL$  = somatório dos erros na leitura do hidrômetro

$\sum NL$  = somatório das não realizações de leitura sem aviso prévio e justificativa comunicada formalmente

$\sum OG$  = somatório dos não lançamentos de ocorrência de leitura ou lançamentos indevidos de ocorrência que não correspondam à realidade de campo, para ocorrências graves e moderadas

$\sum OI$  = somatório dos não lançamentos de ocorrência de leitura ou lançamentos indevidos de ocorrência que não corresponda à realidade de campo, para ocorrências informativas

$\sum NE$  = somatório das contas não entregues ao cliente, entregues indevidamente ou em endereços errados

$\sum DV$  = somatório das divergências de valores entre conta entregue ao cliente e de arquivo de retorno

$\sum EI$  = somatório das contas entregues com baixa qualidade de impressão que impossibilitem o pagamento

$\sum AV$  = somatório das entregas de conta com de anomalia de valores

$\sum RC$  = somatório das informações imprecisas ou falsas nas auditorias de reclamações dos clientes

$\sum FP$  = somatório das auditorias de reclamações dos clientes entregues fora do prazo estipulado pela **CESAN**

$\sum RR$  = somatório das reclamações reincidentes classificadas como procedentes pela **FISCALIZADORA**

$\sum OL$  = somatório das omissões de existência de ligação de água ou de esgoto em rota de leitura e não cadastrado na **CESAN**

$\sum IF$  = somatório das informações imprecisas ou falsas no sistema de acompanhamento de leitura

A multa total por erro dos clientes do rol comum será:

$$MULTA POR ERRO = ME_{FAT} + ME_{ARREC} + ME_{RECL} + ME_{SIST}$$

A multa total por erro dos clientes do rol especial será:

$$MULTA POR ERRO = 100 * (ME_{FAT} + ME_{ARREC} + ME_{RECL} + ME_{SIST})$$

Mensalmente serão apurados os erros e calculado o valor da multa, que será retida na fatura.

A fim de evitar penalização, a **CONTRATADA** deverá apresentar justificativa e plano de ação para solução do erro. Em caso de aceite por parte da **FISCALIZAÇÃO** a multa não será aplicada.

## **E.2) MULTA POR DESCUMPRIMENTOS**

Ocorrendo erros na execução dos **SERVIÇOS**, constatados por meio de reclamações de clientes ou identificados pela fiscalização da **CESAN**, a **CONTRATADA** estará sujeita à aplicação de penalidades para cada erro apurado.

A penalidade será calculada com base no Valor de Referência do Tesouro Estadual (VRTE) vigente na data da apuração, considerando os critérios estabelecidos na tabela a seguir.

Cada erro será cobrado individualmente por medição, de forma contínua, enquanto a irregularidade persistir.

Além das penalidades previstas, a CESAN poderá aplicar advertências e adotar outras medidas cabíveis, conforme a gravidade do descumprimento e os termos do contrato, visando corrigir falhas e evitar reincidências.

<b>INCONFORMIDADES</b>	<b>PENALIDADE</b>
Uniforme (por peça)	15 X VRTE
EPI e Ferramental e Equipamentos (por item)	15 X VRTE
Falta de Impressora (em uso e estoque) (por item faltante)	70 X VRTE
Estoque de bobina em desacordo com o contrato	1.000 X VRTE
Veículo em desacordo com ano de fabricação – Moto	500 X VRTE
Veículo em desacordo com ano de fabricação – Carro	1.500 X VRTE
Veículo em desacordo com ano de fabricação - Van	3.000 X VRTE
Veículo em baixo estado de conservação <sup>1</sup> - Moto (por item)	50 X VRTE
Veículo em baixo estado de conservação <sup>1</sup> – Carro (por item)	150 X VRTE
Veículo em baixo estado de conservação <sup>1</sup> - Van (por item)	300 X VRTE
Falta de Alvará Corpo de Bombeiros e Alvará de funcionamento	70 X VRTE
Escritórios/Base com estrutura inadequada	100 x VRTE
Cronograma de Leituras - não realização de leitura conforme a “Data de Leitura Prevista” (por ciclo/localidade).	1.000 X VRTE
Cronograma de Leituras - não atendimento as demais datas (por ciclo/localidade).	100 X VRTE
Demais “Obrigações da contratada”	100 X VRTE

1 – Considera estado de conservação a limpeza do veículo, estados dos pneus, aparência, vidros, iluminação (lanternas e farol), freios e demais itens.

### **E.3) MULTA POR ATRASO**

A **CONTRATADA** devolverá o serviço com todos os dados da execução, em meio digital e/ou via Web, até as 24h00 (vinte e quatro horas) do dia de sua execução. Este arquivo será específico com os dados para atualização dos sistemas da **CESAN**. Haverá também penalidade à contratada no caso de atraso do arquivo de retorno para o **SICAT**. A fórmula de cálculo é dada por:

$$MA = 1.000 * DIA * CL * VRTE$$

Onde:

MA = Multa, em reais, por atraso no envio do arquivo de retorno dos serviços em reais.

Dia = Número de dias de atraso.

CL = Quantidade de ciclos por localidade entregue em atraso.

VRTE = A penalidade será calculada com base no Valor de Referência do Tesouro Estadual (VRTE) vigente na data da apuração.

O cálculo da multa tem como base o arquivo de retorno para cada ciclo/localidade em dada referência.

Para que a **CONTRATADA** não seja penalizada será necessário justificar o motivo do atraso e esta justificativa deverá ser aceita pela **CESAN**.

#### **E.4) ÍNDICE DE DESEMPENHO**

Como critério de acompanhamento do desempenho da **CONTRATADA**, mensalmente será levantado o Índice de Desempenho da Execução dos Serviços - IDES.

O cálculo do IDES se dará pelo uso da seguinte fórmula:

$$IDES = \frac{\sum SE}{\sum SD + \sum ER}$$

Onde:

**IDES** = Índice de desempenho da execução dos serviços no período.

**$\sum SE$**  = Somatório dos serviços executados no período.

**$\sum SD$**  = Somatório dos serviços disponibilizados no período.

**$\sum ER$**  = Somatório dos erros no período.

Os serviços serão considerados executados quando os dados entregues (serviços disponibilizados) para execução forem devolvidos integralmente no prazo estipulado sem erros.

O IDES mínimo que deverá ser obtido pela **CONTRATADA** será o seguinte:

- ✓ 0,96 para o 1º de mês de execução dos serviços.
- ✓ 0,97 para o 2º de mês.
- ✓ 0,98 para o 3º de mês.
- ✓ 0,99 para o restante do **CONTRATO**.

A **CONTRATADA** será notificada quando o valor do IDES ficar abaixo do mínimo exigido e terá 03 (três) dias úteis para manifestar-se oficialmente à fiscalizadora do contrato. Caberá a Fiscalização da **CESAN** analisar a justificativa da **CONTRATADA**, quando apresentada dentro do prazo, para a aplicação ou não das penalidades previstas. A não manifestação pela **CONTRATADA** dentro do prazo estipulado implicará em acatamento, permitindo a **CESAN** cobrar inteiramente o valor notificado.

Ocorrendo apuração do IDES com valor inferior ao estipulado, a **CONTRATADA** será notificada. Caso ocorram 03 (três) notificações consecutivas ou 05 (cinco) alternadas durante a vigência do **CONTRATO**, a **CESAN** poderá rescindir unilateralmente o **CONTRATO**.

#### **E.5) FORMA DE RETENÇÃO**

No fechamento de cada medição, serão totalizados os serviços com atrasos não justificados no prazo e aqueles cujas justificativas não foram aceitas pela Fiscalização. Igualmente será feita a totalização dos erros não justificados no prazo e aqueles cujas justificativas também não foram aceitas pela Fiscalização. Para os erros apurados, será calculado o valor total das multas, que será retida diretamente da(s) nota(s) fiscal(is) daquela medição, através de Ordem de Retenção.

#### **F) INFRAESTRUTURA PARA GESTÃO DOS SERVIÇOS**

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar exclusivamente para a gestão do contrato de uma estrutura composta de:

Infraestrutura	
Base operacional e veículos	01 base operacional com escritório na Grande Vitória
	03 bases operacionais no interior (Divisões Serrana, Norte e Centro-Norte)
	01 veículo (mínimo 1000 cm³) para coordenador
	01 veículo (mínimo 1000 cm³) para supervisor
	07 motocicletas para revisores/inspetores de qualidade
Mão de obra	01 coordenador do contrato
	01 supervisor de serviço de campo
	01 Analista para levantamento de dados
	03 técnicos de crítica de leitura
	02 programadores de serviços
	07 revisores/inspetores de qualidade

Nas bases operacionais a **CONTRATADA** deverá manter equipamentos e acessórios tais como mesas, cadeiras, microcomputadores, impressoras, meios de comunicação de dados e voz, acesso à internet e aplicativo para gestão dos serviços, para atender as demandas do coordenador do contrato, supervisores, programadores de serviço, monitores e agentes comerciais.

Toda a infraestrutura disponibilizada para a **gestão** dos serviços está sendo remunerada pela **CESAN** através deste edital. Desse modo, as bases operacionais, a mão de obra e os veículos disponibilizados para este serão de uso exclusivo para este contrato no período de execução dos serviços.

Os veículos disponibilizados para a gestão do contrato não poderão ser utilizados para a execução dos serviços de campo, apenas como apoio, ou seja, os veículos do gestor do contrato, supervisor e revisor/inspetor de qualidade não serão usados para a execução dos serviços básicos.

## G) EQUIPAMENTOS E SUPRIMENTOS

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar no mínimo os seguintes equipamentos e ferramentas para a execução dos serviços de campo para cada um dos funcionários:

- Coletor de dados conforme especificações técnicas do **Anexo “ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS”**.
- Impressora térmica direta com interface de comunicação bluetooth.
- Baterias reservas.
- 01 Chave para abrir caixa enterrada termoplástica.
- 01 Chave para abrir caixa enterrada com tampa de ferro.
- 01 Bastão de selfie.
- 01 Monóculo (mínimo de 10x).
- 01 Luva de borracha.
- 01 Mochila.
- Conjunto de EPIs.
- Lacre ou sacola plástica quando necessário.
- Bobina de papel termossensível com comprimento 235 mm, largura 111 mm, composta em 02 (duas) partes, sendo o canhoto com comprimento 45 mm e largura 111 mm, gramatura de 82 gr/m2, com serrilhamento, conforme modelo **ANEXO XII - “FATURA/NOTIFICAÇÃO”**, do Edital que a este integra, sujeito a alterações quando necessário. A impressão deverá obedecer aos Padrões da FEBRABAN e ser previamente aprovada pela **CESAN** a cada renovação do lote de bobinas (para os serviços em que na composição de custo possuam essa necessidade).

Deve existir um número mínimo de coletores de dados com base no número de agentes comerciais e ligações descritas na alínea C, atendendo a demanda de serviços no ciclo com o maior número de ligações, mantendo-se o estoque mínimo previsto no item 19.120 das Obrigações da Contratada, contido no Termo de Referência.

Todos os equipamentos eletrônicos deverão possuir carga (bateria) com capacidade para cumprir toda jornada de trabalho diária.

Os suprimentos necessários são de responsabilidade da **CONTRATADA** e estão inclusos nos preços dos serviços.

A **CONTRATADA** garantirá que o dispositivo móvel e impressoras utilizadas para a execução dos serviços de campo, e os que compõem o estoque mínimo exigido, estejam em perfeito estado de conservação e utilização. Durante a vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá zelar para que os equipamentos se mantenham em condições adequadas. A substituição desses equipamentos durante a validade do contrato é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**.

## **H) PLANO DE CONTINGÊNCIA**

A **CONTRATADA** deverá apresentar proposta de "Plano de Contingência" que vise à continuidade dos serviços contratados nos casos de greve de funcionários ou quaisquer problemas operacionais, dela ou de terceiros, que porventura venham a comprometer os serviços.

O Plano de Contingência deverá ser apresentado na assinatura do contrato, ficando sujeito à aprovação prévia da **CESAN**.

Deverão ser descritas no plano de contingência as ações para pelo menos os casos de:

- Impossibilidade de apurar o consumo;
- Falha ou quebra de equipamentos;
- Perda de equipamentos de dados e programas;
- Chuvas intermitentes, alagamentos e enchentes;
- Local alternativo;
- Greve de funcionários;
- Greve do transporte coletivo;
- Impossibilidade de execução dos serviços em áreas de risco.

O descritivo das ações deverá conter pelo menos:

- Ações corretivas;
- Forma de mobilização de pessoal;
- Forma de mobilização de veículos ou equipamentos;
- Especialidade e procedência da mão de obra utilizada;
- Tipos de transportes e equipamentos utilizados e sua origem;
- Jornada de trabalho e dimensionamento da equipe utilizada;
- Digitação das leituras apuradas, caso exista falha de sistema.

A revisão do plano de contingência deverá ser realizada sempre que solicitado pela **CESAN**.

## **I) RECURSOS HUMANOS**

### **I.1) ESCOPO DO TRABALHO**

Do monitor:

- Coordenar e acompanhar as equipes na execução da leitura de hidrômetros e entrega de contas via dispositivo móvel;
- Tomar conhecimento dos roteiros a serem executados no dia;
- Verificar as condições de funcionamento dos veículos, dispositivo móvel e impressoras;
- Verificar se os Agentes Comerciais de Campo escalados para o dia estão presentes, tomando providências junto a programação para eventuais substituições de ausentes;
- Verificar se os agentes comerciais estão utilizando os uniformes e EPIs;
- Reunir os Agentes Comerciais dentro do horário previsto para a entrega do material e instruções para execução dos serviços do dia;
- Acompanhar a distribuição dos agentes comerciais no ponto "0" de cada roteiro de acordo com a sequência determinada pela programação, conforme material de apoio;
- Acompanhar a execução dos serviços dos Agentes Comerciais de Campo, visando manter o padrão de qualidade, corrigindo possíveis irregularidades, orientando e auxiliando-os quando necessário;
- Atender solicitações dos Agentes Comerciais de Campo, prestando as informações necessárias, ou dirigindo-se até o local para solução do problema;
- Entrar em contato com o usuário com a finalidade de solicitar providências para facilitar a execução de leitura de hidrômetros e entrega de contas (portão fechado, cachorro bravo, casa fechada, difícil acesso, etc.), prestar esclarecimentos sobre a conta; avaliar a qualidade da leitura de hidrômetros, entrega de conta, postura do Agente e satisfação do usuário;
- Prestar auxílio ao Agente Comercial de Campo, na ocorrência de problemas técnicos - operacionais do dispositivo móvel, dirigindo-se até o local;
- Entrar em contato com a programação, visando solicitar orientações para a tomada de decisões em problemas que possam interferir na execução dos serviços em campo;
- Recolher o dispositivo móvel após a jornada de trabalho, verificando seu funcionamento e entregando à programação;
- Relatar à Supervisão fatos ocorridos no dia, entregando os relatórios após conferência e justificando tomada de decisão em campo, quanto a execução dos serviços;
- Tomar conhecimento da programação do próximo dia, prestando informações à programação quanto a possível substituição de pessoal escalado e demais providências pertinentes a rotina diária de trabalho.

#### Do agente comercial:

- Sempre que possível comunicar sua chegada ao local de realização do serviço, procedendo este, preferencialmente, na presença do responsável pela matrícula;
- Executar a leitura de hidrômetros, emissão e entrega de conta de água, esgoto e serviços, utilizando-se do dispositivo móvel;
- Identificar e registrar via dispositivo móvel anormalidades existentes nas ligações;
- Prestar informações e esclarecimentos ao usuário, quanto à leitura, consumo, serviços, tarifas etc., quando solicitado;
- Entrar em contato com a central de programação ou com seu Monitor, quando da ocorrência de problemas ou dificuldades na execução de serviços de seu roteiro de trabalho;
- Evitar ao máximo o uso de ocorrências de leitura, mas sempre registrar imagens quando for necessário lançar mão de alguma ocorrência de leitura ou anormalidade de consumo ou valor;
- Prestar informações ao Monitor quando solicitado, quanto à execução dos serviços;
- Proceder com a entrega de contas, emitidas via sistema, conforme programação e cronogramas preestabelecidos;
- Informar através do dispositivo móvel o local, características do padrão de entrada de água e outras informações, quando solicitado pela **CESAN**;
- Informar através do dispositivo móvel as características imobiliárias da matrícula, quando solicitado pela **CESAN**;
- Realizar a crítica de leitura em campo verificando as anormalidades de consumo existentes que deverão ser previamente tratadas ainda no campo;
- Informar a equipe de Crítica todas as anormalidades encontradas para a abertura de Solicitações de Serviços (hidrometria, cadastro, outros);

- Posicionar o Monitor Comercial, no final da jornada de trabalho, dos serviços executados, dificuldades encontradas e alternativas para otimização dos roteiros.

As atribuições e requisitos dos demais envolvidos no contrato estão explanadas nas prescrições técnicas, uma vez que seus serviços são remunerados separadamente não compondo os preços unitários dos serviços básicos.

## **1.2) REQUISITOS**

Os recursos humanos deste edital deverão atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

- 80% dos agentes comerciais com ensino médio completo;
- Monitores com ensino médio completo;
- Programador de serviço com ensino médio completo;
- Técnico de crítica de leitura com ensino médio completo;
- Analista de levantamento de dados com superior completo;
- Supervisores com ensino médio completo;
- Revisores/inspetores da qualidade com ensino médio completo;
- Coordenador do contrato com ensino superior completo ou em andamento;
- Coordenador e supervisor com, pelo menos, carteira de habilitação para carro;
- Revisores/inspetores e agentes comerciais dos ciclos especiais com, pelo menos, carteira de habilitação motocicleta;
- Todos os envolvidos no contrato deverão ter conhecimento básico em informática;
- A contratada deverá apresentar perfil psicológico de todos os funcionários ligados ao edital no ato de sua contratação.

Todos os funcionários deverão participar de treinamento inicial e, continuamente, passarão por treinamento de reciclagem e novas aprendizagens.

Utilizar na execução dos **SERVIÇOS** previstos pessoas de boa fluência verbal, condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades.

Todos os funcionários deverão dispor de todos os equipamentos de proteção individual, compatíveis com cada função. Se o funcionário da **CONTRATADA** estiver em desacordo com o mencionado, a **FISCALIZAÇÃO** registrará as falhas através de fotografias e encaminhará a **CESAN**. Nesse caso será aplicada sanção administrativa.

Além da equipe de gestão do contrato, deverá existir 05 (cinco) monitores para o contrato. Somente o agente comercial, com o apoio de seu respectivo monitor, realizará os serviços constantes no edital.

Garantir aos agentes comerciais remuneração equivalente a 1,00 (um) salário base estabelecido pelo **SINDUSCON** para o cargo (função) de oficial. Para os monitores de campo, utilizar como referência 1,00 (um) salário base do oficial pleno.

Funcionários subordinados ao contrato serão utilizados apenas neste, não podendo atuar em serviços de outros contratos, uma vez que toda remuneração está embutida nos custos do contrato.

Cada agente comercial deverá executar em média um quantitativo de 400 (quatrocentas) leituras/dia. Esse número possibilitará que os demais serviços possam ser executados pelo agente comercial durante a jornada de trabalho estabelecida.

Os agentes comerciais designados para a leitura dos ciclos especiais deverão executar as leituras, seguindo rigorosamente o cronograma repassado pela **CESAN**.