

**CONDIÇÕES GERAIS PARA EXECUÇÃO DE
SERVIÇOS DE PESQUISAS, IDENTIFICAÇÃO,
RETIRADAS DE IRREGULARIDADES,
SUPRESSÃO E RELIGAÇÃO DE RAMAIS
PREDIAIS, DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
NOS MUNICÍPIOS DA GRANDE VITÓRIA,
INCLUSIVE ARACRUZ, FUNDÃO E RECANTO
DA SEREIA.**

CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

1. SERVIÇOS DE PESQUISA E RETIRADA DE IRREGULARIDADES, SUPRESSÕES E RELIGAÇÕES

Na execução dos SERVIÇOS de pesquisas e retiradas de irregularidades, a Contratada deverá observar o cronograma de faturamento da CESAN para cada um dos ciclos de leitura. A geração das ordens de serviço, a execução no campo e a devolução das informações para atualização do banco de dados do Sistema Comercial deverá acontecer dentro do intervalo compreendido entre as leituras, sendo que a geração dos lotes de SERVIÇOS oriundos das rotinas internas acontecerá 05 (cinco) dias úteis após a leitura de cada ciclo e obrigatoriamente terá que ser encerrado até o último dia útil anterior a geração do espelho de leitura da próxima referência de faturamento para cada ciclo. Os desdobramentos dos SERVIÇOS deverão obedecer esta janela de execução, caso o prazo contratual para execução de um serviço exceda a este limite, o serviço deverá ser encaminhado somente na próxima janela de execução. Os SERVIÇOS especiais não estão sujeitos a esta regra e poderão ser executados a qualquer momento, desde que seja dentro do prazo do lote.

A **CONTRATADA** deve utilizar metodologia aprovada pela **CESAN**, necessária para a detecção, caracterização e eliminação das irregularidades. Em todos os **SERVIÇOS** deve ser preenchido o Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI), onde devem constar detalhadamente os procedimentos adotados na execução dos **SERVIÇOS**, podendo ter detectado ou não a irregularidade. Deve ser providenciado o registro fotográfico de todas as etapas da realização do serviço, de modo que fique caracterizada a irregularidade e o material possa ser utilizado em processos judiciais. Cada serviço deverá atender a todos os itens das Prescrições Técnicas, para ser incluído na medição.

Os locais a serem pesquisados/ inspecionados serão disponibilizados pela **CESAN** através de solicitação de serviço (SS), arquivo digital ou e-mail, a **CONTRATADA** será responsável pela impressão do Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI), que deverá ter numeração sequencial e principais informações da ligação, imóvel e cliente a ser pesquisado, devendo a **CONTRATADA** desenvolver seu próprio sistema logístico para gerenciamento das informações e disponibilizar para **CESAN as informações via sistema comercial**.

Os **SERVIÇOS** deverão ser executados por pessoal devidamente habilitado e treinado. Qualquer dano causado às instalações dos clientes, seja interno, externo, no padrão, no ramal ou na rede será de responsabilidade da **CONTRATADA** assim como sua recomposição com características idênticas às encontradas antes da execução dos **SERVIÇOS**.

Quando não for encontrada qualquer pessoa no imóvel, a **CONTRATADA** deverá obter junto aos moradores vizinhos, informações tais que facilitem entrar em contato com os moradores do imóvel, a saber: qual horário e ou dia que estão no imóvel, nome e telefone para contato e outras, a fim de retornar em momento oportuno para a execução do serviço.

A Contratada deverá realizar, no mínimo, 02 (**duas**) tentativas de execução para os casos em que houver impedimentos, tais como: imóvel não localizado; cliente ausente com hidrômetro interno; pesquisa impedida pelo cliente e sem água para pesquisa. Em todos os casos, a Contratada deverá evidenciar as tentativas, a fim de justificar o insucesso:

- Imóvel não localizado: foto da rua, de um ponto de referência, da fachada e do número do hidrômetro de dois imóveis vizinhos ao endereço cadastrado;
- Cliente ausente com hidrômetro interno: foto da fachada e da localização do hidrômetro;
- Pesquisa impedida pelo cliente: foto da fachada, da localização do hidrômetro e número do hidrômetro;
- Sem água para pesquisa: foto da fachada e do padrão desmontado com registro aberto e sem água.

Quando for possível a regularização da ligação, em padrões externos, onde o morador estiver ausente, após tentativa de agendamento, ou quando se negar a assinar o serviço poderá ser executado e a **CONTRATADA** deverá enviar por correio, com Aviso de Recebimento (AR), o Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI). O Aviso de Recebimento deverá ser digitalizado e entregue com as demais evidências da execução do serviço como comprovação da execução e conhecimento por parte do cliente.

O preenchimento correto de informações no Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI) deverá ser realizado “in loco” durante o andamento do serviço apontando os dados da execução, horário de início e término, data, nome e assinatura do cliente e nome legível do empregado responsável pela execução do serviço.

A **CONTRATADA** deverá acionar a **FISCALIZAÇÃO** da **CESAN** quando forem detectadas irregularidades em ligações de clientes considerados relevantes de acordo com a expectativa de consumo e a atividade desenvolvida no local tais como: postos de gasolina, condomínios, lava jatos, restaurantes, motéis, hotéis, supermercados, indústrias etc.

Nenhuma manobra de válvula, chave ou qualquer outro dispositivo de controle nos sistemas de utilidade pública existentes, deverá ser operada, sob qualquer pretexto, pela contratada.

Uma vez executados os **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** deverá devolvê-los ao Sistema Comercial da **CESAN**, com todos os dados da execução, conforme definido pela **CESAN**, até o próximo dia útil após o dia de sua execução ou conforme exigência de prioridade em alguns casos. Para efeito de avaliação do desempenho da **CONTRATADA**, serão acompanhados o prazo de execução e o prazo de retorno das informações ao Sistema Comercial.

Para o serviço que envolver a supressão do ramal predial, a **CONTRATADA** deverá, imediatamente após a sua execução, informar a fiscalização da CESAN, através de meio magnético e via Web e registrar a ocorrência no Sistema Comercial.

2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Nos serviços, o empregado da **CONTRATADA** deverá inicialmente identificar-se ao cliente através do crachá, manifestar-se com polidez e informar o motivo de sua visita. Nos imóveis com PADRÕES INTERNOS, os serviços somente poderão ser realizados quando autorizados e acompanhados por um residente maior que 18 anos.

Em todos os **SERVIÇOS** os clientes deverão ser informados sobre os **SERVIÇOS** que serão executados na ligação de água, devendo o mesmo autorizar o acesso da equipe ao interior do imóvel. Caso haja impedimento do acesso ou da execução do **SERVIÇO** por parte do cliente, a equipe deverá notificá-lo e registrar o ocorrido no Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI).

A **CONTRATADA**, caso não consiga solucionar o problema depois de esgotadas todas as alternativas, deverá registrar um Boletim de Ocorrência – BO, que poderá ser via Internet e encaminhá-lo, via e-mail, para a **FISCALIZAÇÃO** e fazer contato com a **CESAN** para demais providências. Todas as informações e evidências deverão constar na baixa da SS.

Diariamente a Programação deverá realizar a gestão dos serviços e conferência de SS não realizadas estando pronta a responder qualquer solicitação da fiscalização sobre andamento dos serviços e previsões de execução.

Os serviços deverão ser realizados com toda a sinalização necessária de acordo com as normas de segurança do trabalho e legislação de trânsito vigente. A sinalização está inclusa nos preços unitários dos serviços e serão exigidas pela **FISCALIZAÇÃO**. Deverão ser utilizados materiais de sinalização de trânsito e placas de obras em conformidade com o Código Nacional de Trânsito e em quantidades suficientes.

A **CONTRATADA** será responsável pela abordagem do cliente no processo de vistoria e tomada de decisões na constatação da irregularidade no abastecimento do imóvel, os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, devendo otimizar o tempo, os resultados, a agilidade e principalmente a qualidade, observada a compatibilidade de sua execução com os parâmetros técnicos estabelecidos pela CESAN. Os **SERVIÇOS** a serem encaminhados à **CONTRATADA**, por serem de alta importância para a CESAN, deverão ser realizados no menor espaço de tempo tecnicamente admissível, cujas ações deverão estar dimensionadas para que esses **SERVIÇOS** não sofram descontinuidade.

Em casos de condomínios com medição individualizada com faturamento de todas as unidades pela CESAN, os serviços enviados deverão ser executados normalmente, devendo ser acionada a fiscalização em caso de dúvida. Os acessos devem ser comunicados e autorizados pelo condomínio.

A CONTRATADA deve ter mobilidade e flexibilidade para atender a quantidade de SERVIÇOS que lhe for repassada. A ocorrência de sazonalidade na demanda de SERVIÇOS não implicará em alteração dos prazos para execução nem eximirá a CESAN da possibilidade de aplicar as sanções contratuais previstas e também não será motivo para que a CONTRATADA venha reivindicar custos adicionais de mobilização ou desmobilização de equipes.

2.1. RELATÓRIO MENSAL

A **CONTRATADA** deverá enviar mensalmente para a **FISCALIZAÇÃO** da **CESAN**, através de relatório específico em meio magnético, o total de **SERVIÇOS** realizados no mês com os respectivos indicadores de desempenho e suas justificativas. O formato deste relatório deverá ser aprovado pela **CESAN**. Só serão liberados para a medição os **SERVIÇOS** que estiverem em consonância com as especificações do contrato.

Para apuração da medição mensal, serão considerados apenas os **SERVIÇOS** dos lotes encerrados, isto é, lotes com status de devolução “final” no **SISTEMA COMERCIAL** dentro do período da medição. Não serão considerados os **SERVIÇOS** dos lotes com devolução parcial. A base operacional já contempla a mão de obra necessária para elaboração do relatório, que deverá ser assinado pelo Técnico residente e Engenheiro responsável pelo Contrato. O relatório deve descrever os serviços conforme a prescrição a seguir:

1- DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

OS SERVIÇOS DEVERÃO SER REALIZADOS CONFORME PLANO DE TRABALHO ESPECÍFICO ELABORADO PELA CONTRATADA E APROVADO PELA FISCALIZAÇÃO DA CESAN. APÓS A ELABORAÇÃO DA METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE, O ESTABELECIMENTO E A APRESENTAÇÃO DE TODOS OS PLANOS, PROCESSOS E FLUXOS DE CONTROLE DA QUALIDADE E DA APROVAÇÃO DAS PROPOSTAS PELA FISCALIZAÇÃO DA CESAN, A CONTRATADA DEVERÁ REALIZAR A MOBILIZAÇÃO, COMPLEMENTAÇÃO OU CONTRATAÇÃO DA EQUIPE DE CONTROLE DA QUALIDADE E REALIZAR OS SERVIÇOS DESTA FASE, NO MÍNIMO, ATRAVÉS DAS SEGUINTE ETAPAS:

ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE SERVIÇOS CONCLUÍDOS E APROVADOS PELO CONTROLE DE QUALIDADE DA CONTRATADA;

DISPONIBILIZAÇÃO DOS ARQUIVOS REFERENTES A CADA MEDIÇÃO;

- # APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS DE MEDIÇÃO
- # ELABORAÇÃO E ENTREGA DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS DEVIDAMENTE APROVADOS PELA FISCALIZAÇÃO DA CESAN;
- # IDENTIFICAÇÃO, VERIFICAÇÃO, TRATAMENTO E GERAÇÃO DOS LOTES DAS MATRÍCULAS QUE NÃO FOREM LOCALIZADAS PELO "PROCESSO DE VARREDURA" PARA ATUALIZAÇÃO DO CADASTRO COMERCIAL DA CESAN;
- # EMISSÃO DOS RELATÓRIOS FINAIS DOS SERVIÇOS CONCLUÍDOS;
- # APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA PARA ATIVIDADES EM CADA LOCALIDADE/MUNICÍPIO ;

APRESENTAÇÃO UTILIZANDO BUSINESS INTELLIGENCE (BI) COM FERRAMENTAS E PROCESSOS DE COLETA DE DADOS TRANSFORMADOS EM INFORMAÇÕES SIGNIFICATIVAS:

- 1)QUANTIDADE DE ATIVIDADES (IRREGULARIDADES, SUPRESSÃO E INATIVOS) REALIZADAS MENSAL E AS OCORRÊNCIAS USADAS;
- 2)QUANTIDADE DE IRREGULARIDADES MENSAL DE PADRÃO E DE RAMAL E AS OCORRÊNCIAS USADAS;
- 3) EXTRATO DE ATIVIDADES POR MUNICÍPIO, BAIRRO E RUA (PREFERÊNCIA USANDO MAPEAMENTO DE CALOR/OCORRÊNCIAS);
- 4)QUANTIDADES DE SS RECEPCIONADAS, TRATADAS, TRANSFERIDAS, EXCLUÍDAS E BAIXADAS MENSAL POR CADA ATIVIDADE ALÉM DO TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR DIA, MÊS E ANO;
- 5)QUANTIDADE DIÁRIA DE SUCESSOS/INSUCESSOS E OCORRÊNCIAS USADAS NAS ATIVIDADES DE IRREGULARIDADE, INATIVOS E SUPRESSÃO;
- 6)POSSÍVEL VOLUME MÉDIO RECUPERADO COM HISTÓRICO DO PERÍODO CONTRATUAL;
- 7)RELATÓRIO DE RETORNOS, SUCESSOS E INSUCESSOS (PARA CLIENTES E REINCIDENTES);
- 8)RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES VOLTADAS AO FATURAMENTO (INSTALAÇÃO DE HD, ATIVAÇÃO E INATIVAÇÃO DE CLIENTE, ETC);
- 9)RELATÓRIO DE MEDIÇÕES COMPOSTA POR PLANILHA DETALHADAS SEMANAIS COM ATIVIDADES E OCORRÊNCIAS ALÉM DO IMPACTO FINANCEIRO SEMANAL E ACUMULADO DE CADA MEDIÇÃO E ACUMULADO DESDE O INÍCIO DO CONTRATO.

DISPOSIÇÕES APRESENTADAS NAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS ANEXAS AO EDITAL.

CUSTOS PREVISTOS CONTEMPLADOS NA BASE OPERACIONAL

- CUSTOS COM MÃO-DE-OBRA ESPECIALIZADA;
- CUSTOS COM A CAPACITAÇÃO ESPECÍFICA DA MÃO-DE-OBRA;
- CUSTOS COM EQUIPAMENTOS E SOFTWARES;
- OS CUSTOS RELACIONADOS À ADMINISTRAÇÃO, IMPOSTOS E DEMAIS CUSTOS PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

3. MEIO AMBIENTE

A contratada deverá obedecer toda legislação vigente com relação ao meio ambiente, conformidade documental e comprovações exigidas pelas autoridades competentes.

Todos os serviços devem estar de acordo com especificações e ORIENTAÇÕES GERAIS PARA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS e DESTINAÇÃO FINAL DOS RESÍDUOS.

A Contratada responderá por todos e quaisquer danos causados ao meio ambiente decorrentes dos serviços executados sob sua responsabilidade.

Com relação à geração e destinação dos resíduos, a CONTRATADA deverá implantar ações como:

- Priorizar ao máximo a reutilização dos materiais nas obras e evitar a mistura de resíduos na obra e durante o seu transporte;
- Separar os resíduos desde o início da execução do serviço, conforme a natureza do resíduo, por exemplo, asfalto, solo, concreto, etc;
- Destinar os demais materiais separados como calça, concreto, asfalto, etc para áreas licenciadas e/ou regulamentadas pelos órgãos competentes (preferencialmente recicladoras);
- Conhecer, adotar/atender as recomendações do Manual Ambiental da CESAN.

4. OBSERVAÇÕES GERAIS PARA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS

A CESAN disponibilizará à CONTRATADA as informações necessárias à execução dos serviços em meio via Web (Sistema da CESAN).

O prazo que a CONTRATADA terá para executar os serviços previstos na Planilha de Custo serão contados a partir do primeiro dia útil seguinte ao envio dos serviços, exceto para serviços emergenciais que serão comunicados pela fiscalização e ligações emergenciais.

Os Serviços de Vistoria de clientes não medidos poderão ser disponibilizados através de SS (Solicitação de Serviço), e o prazo para execução começará a contar a partir do dia em que a CESAN encaminhar o serviço. Tais serviços serão considerados atendidos quando devidamente executados e baixados no sistema.

Ainda que as equipes que trabalharão sob demanda da fiscalização (Equipes Unidade Mês – UNM) estejam atendendo ao planejamento definido pela Cesan a qualidade dos serviços executados é de responsabilidade da Contratada, inclusive os custos de retrabalho por falha na execução ou aplicação de materiais.

A fiscalização poderá solicitar, mediante remuneração, as equipes mobilizadas para o Contrato para suporte a serviços sob seu planejamento e poderá também permitir que as Equipes Unidade Mês executem qualquer serviço ou atividade compreendida no escopo do Contrato, não podendo nesse caso serem utilizados os NI's de serviços para a remuneração das atividades executadas, já que a mão de obra já está remunerada por UNM.

As inconsistências nos dados que não permitirem a atualização do Sistema Comercial deverão ser corrigidas pela CONTRATADA no primeiro dia útil seguinte a notificação da CESAN. Os apoios lotados na base operacional em conjunto com os programadores deverão avaliar e corrigir todas as inconsistências.

A CONTRATADA assumirá toda a responsabilidade pelas informações de retorno da execução dos serviços e os custos decorrentes da má execução dos serviços.

Os serviços serão considerados executados quando atenderem aos requisitos do Edital. Quanto à execução das SS, a CONTRATADA deverá ainda:

- Ao final da execução de cada serviço, verificar a estanqueidade de toda a instalação não deixando nenhum vestígio de vazamento;
- Garantir que os medidores novos a serem instalados sejam retirados de suas embalagens individuais somente no momento de sua instalação;
- Preencher corretamente os formulários com todos os dados necessários para inclusão no Sistema Comercial, para atualização do número do lacre e para apuração da medição de cada serviço;
- Produzir registro fotográfico digital, durante a execução dos serviços, que reproduza em todos os casos, a situação encontrada antes da execução de cada serviço e a situação após a conclusão dos serviços para cada um dos itens a serem medidos, vinculando o imóvel aos serviços executados. No caso de ausência ou impossibilidade de comprovação da execução do serviço pela foto, o serviço não será considerado executado para efeito de remuneração;

- Reestabelecer todas as condições iniciais do local, inclusive com recomposição da calçada e da pavimentação da rua quando for o caso;
- Fazer a limpeza do local e recolher todo o material que sobrar, fazendo a sua correta destinação;
- Devolver o arquivo com todos os dados do(s) serviço(s) executado(s).

Somente os serviços considerados executados estarão aptos para serem remunerados. Serviços com retornos de campo tais como: imóvel não localizado, fechado, hidrômetro soterrado ou de difícil acesso, ramal não localizado, cliente não permitiu a execução etc, não serão considerados como executados para efeito de remuneração.

Para os serviços de pesquisas e retiradas de Irregularidades, quando o impedimento de acesso ao padrão for uma situação ocasionada pelo cliente (ex. abrigo trancado, material de construção depositado sobre o padrão, despejo de lixo ou esgoto), a equipe deverá notificar o cliente dando prazo para a correção, o serviço poderá ser reprogramado desde que apresente à fiscalização a cópia da notificação.

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

As SS's em duplicidade, não devem ser executadas. Caso sejam executadas sem que haja uma justificativa, elas não serão remuneradas.

Quando houver necessidade de utilização de recomposição de pavimento asfáltico, a contratada deverá informar a quantidade de material utilizada para remuneração pelo NI de material. A mão de obra para aplicação do asfalto a frio já está contemplada nos NIs dos serviços.

4.1. Sistema informatizado da Contratada

A CONTRATADA deverá possuir sistema informatizado que seja capaz de receber diariamente as SS e lotes de serviços a serem executados, fazer a gestão da execução dos serviços no campo, e o retorno das informações para o sistema da CESAN.

Para possibilitar a atualização de sua base de dados em tempo real, a CONTRATADA deverá disponibilizar meios de comunicação adequados para suas equipes de campo.

O sistema da contratada deverá ser capaz de anexar todas as fotos/documentos pertinentes a cada retorno no sistema comercial para todos os serviços.

A estrutura dos arquivos de envio e retorno dos serviços entre o aplicativo da contratada e o sistema comercial da CESAN será definida pela CESAN e poderá sofrer alterações.

A CONTRATADA deverá também manter página na Internet, permitindo o acesso da CESAN para consulta de sua base de dados, garantindo no mínimo as seguintes informações em tempo real:

- A programação para execução dos serviços no campo por equipe executora;
- Os dados da execução necessários para o retorno à CESAN para cada serviço executado;
- Os registros fotográficos de cada serviço executado.

A página da internet deverá permitir acesso da CESAN durante execução do contrato. Após finalização do contrato, entregar back-ups locais (físicos) dos serviços executados. O não cumprimento dessa obrigação sujeitará a CONTRATADA à multa de 5% (cinco por cento) do valor pago a ela nas medições do contrato corrigido monetariamente na última medição.

A devolução dos serviços executados se dará da seguinte forma:

• Uma vez executado, a CONTRATADA deverá devolver o serviço, com todos os dados da execução, via Web, até as 22h00 (vinte e duas horas) do dia de sua execução. Este arquivo será específico com os dados para atualização do Sistema Comercial.

• Para o serviço que envolver a supressão do ramal predial, a CONTRATADA deverá, imediatamente após a sua execução, informar a fiscalização da CESAN, através de meio magnético e via Web e registrar a ocorrência no Sistema Comercial.

No final do período de apuração da medição a CONTRATADA deverá entregar, via planilha eletrônica, todos os serviços executados em lotes finalizados.

Os arquivos com os serviços devolvidos, uma vez lidos, atualizarão imediatamente o banco de dados do Sistema Comercial. As inconsistências nos dados que não permitirem a atualização do Sistema Comercial deverão ser corrigidas pela CONTRATADA. Caberá também à CONTRATADA verificar diariamente no Sistema Comercial se as atualizações foram efetivadas corretamente.

As ocorrências de retorno das SS/TOI serão avaliadas pela fiscalização levando-se em consideração o tipo de serviço que foi solicitado e o retorno da execução:

Nos casos em que a fiscalização da CESAN detectar em qualquer tempo, inconformidades nos materiais utilizados e/ou no produto final, a CONTRATADA, depois de notificada, deverá providenciar a correção do erro num prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de retenção do valor do serviço não conforme na medição em curso.

5. PLANEJAMENTO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

O Planejamento, controle, programação e tramitação nos sistemas da CESAN dos serviços, deve atender aos procedimentos operacionais e de qualidade da CESAN, que são atualizados periodicamente.

Para os serviços de apoio técnico administrativo a CONTRATADA deverá possuir estrutura adequada para resolução de assuntos administrativos, tais como: gestão de recursos humanos, controle e emissão de documentos, controle de materiais, protocolo e monitoramento junto aos órgãos expedidores de licenças e alvarás para execução das obras e serviços, entre outras atividades correlatas, conforme exigências contratuais e legais.

As SSs só poderão ser rejeitadas por não execução pela CONTRATADA quando comprovadamente (anexar evidências na SS) ocorrerem situações aceitas pela fiscalização da CESAN, pelos seguintes e principais motivos:

- Endereço não encontrado por falta de informação na SS, exceto se houve matrícula ou hidrômetro de referência;
- Serviços da Cesan que foram executados por outro contrato e que estão dentro da garantia (novas ligações, extensões de redes, interligações, instalações de dispositivos), exceto se previamente autorizado pela CESAN;
- No caso de verificação de abastecimento se o padrão estiver interno e depender de acessá-lo para resolução do problema e o imóvel estiver fechado e não conseguir contato com o cliente.

As SS's em duplicidade, não devem ser executadas, deverão ser comunicadas para a CESAN adotar as medidas necessárias. Caso sejam executadas sem que haja uma justificativa, essas não serão remuneradas. Para possibilitar a atualização de sua base de dados em tempo real, a CONTRATADA deverá disponibilizar meios de comunicação adequados para suas equipes de campo.

Caso a CONTRATADA não cumpra os requisitos mínimos para rejeição da SS, ou quando o motivo informado não for confirmado pela fiscalização da CESAN, a SS será devolvida para a contratada e os prazos de atendimento serão contabilizados desde o primeiro envio para a CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá possuir sistema informatizado que seja capaz de receber diariamente as SS a serem executadas, fazer a gestão da execução dos serviços no campo, e o retorno das informações para a CESAN. Oportunamente, em função da utilização de um sistema integrado de gestão de serviços denominado "Solicita já" pela CESAN, a contratada deverá utilizá-lo ou possuir integração com o sistema informatizado adquirido.

Caberá à CONTRATADA verificar diariamente no Sistema Comercial se as atualizações foram efetivadas corretamente.

Juntamente com a medição, a CONTRATADA deverá entregar para a fiscalização da CESAN, um PENDRIVE contendo os registros fotográficos dos serviços daquela medição, que deverão estar organizados em pastas mantendo a seguinte estrutura: medição -> localidade -> ciclo -> lote -> matrícula. Na pasta "matrícula", as fotos devem ser nomeadas da seguinte forma: matrícula+dv, data de execução e número sequencial. No caso de falta do todo ou de parte destes documentos, será feita uma glosa referente aos serviços em falta. Cada matrícula deve ser facilmente localizada quando digitada no campo "pesquisa" do Explorer.

Ao final do contrato a CONTRATADA deverá entregar em um **HD EXTERNO** com os registros fotográficos dos serviços de todos os lotes realizados no período do contrato, que deverão ser organizados conforme parágrafo anterior.

6. PLANO DE CONTINGÊNCIA

A CONTRATADA deverá apresentar proposta de "Plano de Contingência" que vise a 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 os casos de:

- Impossibilidade de verificação das instalações prediais;
- Falha ou quebra de equipamentos;
- Perda de equipamentos de dados e programas;

- Chuvas intermitentes, alagamentos e enchentes;
- Greve de funcionários;
- Greve do transporte coletivo;
- Impossibilidade de execução dos serviços em áreas de risco;
- Epidemia ou Pandemia em que seja necessária a paralização por motivo de quarentena. O descritivo das ações deverá conter pelo menos:
 - Ações corretivas;
 - Forma de mobilização de pessoal;
 - Forma de mobilização de veículos ou equipamentos;
 - Jornada de trabalho e dimensionamento da equipe utilizada; Digitação das verificações apuradas, caso exista falha de sistema. Considerando que o envio e recebimento de parte do serviço será via sistema.

7. TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Os treinamentos de formação inicial e os de reciclagem serão de total responsabilidade da CONTRATADA. A metodologia e ferramentas a serem utilizadas no treinamento são de responsabilidade da CONTRATADA, mas devem ser validadas pela CESAN. Todos os gastos de treinamento, incluindo os equipamentos e infraestrutura, serão de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser realizados em suas dependências, salvo situação específica que poderá ser negociado entre as partes.

A Capacitação Inicial deverá propiciar aos agentes, coordenadores, lideranças e gestores da CONTRATADA, conhecimento das determinações do Código de Defesa do Consumidor, Normas, Instruções e Procedimentos de atendimento da CESAN, bem como dos sistemas comerciais a serem utilizados.

O fornecimento do conteúdo técnico do treinamento será de responsabilidade da CESAN. Todo novo conteúdo técnico deverá prioritariamente ser repassado aos coordenadores da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá promover treinamento de reciclagem de forma sistematizada e recorrente, para intensificar, conscientizar e manter seus colaboradores atualizados sobre procedimentos, instruções e regras dos serviços, bem como sustentação do treinamento comportamental na execução dos serviços da CESAN.

A CESAN poderá monitorar a qualidade dos treinamentos realizados a qualquer tempo, aplicando avaliações ou auditando as já realizadas para aferir e mensurar resultados.

A CESAN poderá eventualmente fornecer colaboradores para ministrar ou auxiliar nos treinamentos de atualização de novos produtos, sistemas ou atividades.

A CONTRATADA deve manter seus colaboradores atualizados sobre informações ou novas diretrizes da CESAN e apresentar evidências objetivas de que os colaboradores receberam as informações, mediante assinatura digital, lista de presença, quizzes ou quaisquer outros meios que atestem que os colaboradores receberam e entenderam as informações recebidas.

A realização dos treinamentos e os recursos utilizados poderão ser auditados, periodicamente pela CESAN.

8. PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Só deve ser considerado início da execução dos serviços quanto todos os recursos necessários estiverem alocados no local, não podendo haver descontinuidade dos serviços após o início da execução.

Se houver descontinuidade por ausência de recursos (mão-de-obra, materiais, equipamentos, etc.) o início a ser considerado deverá ser após a adequada mobilização dos mesmos. O início da contagem dos tempos se dá a partir do envio da ordem de serviço à contratada.

A CONTRATADA deve sempre trabalhar, adotando estrutura e logística adequados para atendimento aos **prazos esperados** para atendimento determinados na Tabela a seguir:

Serviço	Prazo para execução
PADRAO 1A CX TERM GRAND CALC HD 3/4"-COM	7 dias corridos
PADRAO 1C CAVALETE PVC HD 3/4" - COM	
PADRAO 2A CX TERM GRAND CALC HD 1" - COM	
PADRAO 2B CX ENTERRAD ALVEN HD 1" - COM	
PADRAO 4 CX ENTERRADA ALVEN HD 2" - COM	
PADRAO 6 CX ENTERRADA ALVEN HD 4" - COM	
REPARO PADRAO HIDROMETRO DN<=3/4"	7 dias corridos
REPARO PADRAO HIDROMETRO DN>= 1"	
SUPRESSAO DE INTERLIGACAO CLANDESTINA	5 dias corridos

PESQUISA E RETIRADA DE IRREGUL NO PADRAO	7 dias corridos
PESQUISA E RETIRADA IRREGUL NO RAMAL/RED	
PESQUISA COM RETORNO DE INSTALAÇÕES NORM	
RELIGACAO	1 dia corrido
SUPRESSÃO DE RAMAL PREDIAL	5 dias corridos

Serviços de urgência solicitados pela CESAN deverão ser atendidos em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após a solicitação. São consideradas situações de urgência, principalmente, as solicitações e notificações dos órgãos de fiscalização e controle e demandas judiciais. Os serviços serão considerados atendidos quando executados e baixados no sistema.

Seguem abaixo outros prazos que devem ser observados:

Serviço / Ação	Prazo para execução
Eliminação de Vazamentos decorrentes da execução dos serviços	6 horas úteis
Devolução de hidrômetros retirados	60 dias corridos
Devolução e tratamento dos serviços	Até o próximo dia útil pós execução dos serviços

A devolução do Termo de Ocorrência de Inspeção (TOI), Aviso de Recebimento (AR) e relatório fotográfico deverá ser semanalmente, ou a critério da **CESAN**, até às 16:00 horas, no local indicado pela **CESAN**.

Para os casos de vazamentos decorrentes da execução dos **SERVIÇOS**, a **CONTRATADA** deverá promover a correção dos vazamentos em até 6 horas úteis após sua comunicação.

A **CONTRATADA** será notificada para os casos de inconformidade relacionados abaixo e terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação, para correção do problema e apresentação da sua defesa formal ao Fiscal do CONTRATO.

- Atraso no encerramento dos lotes de serviço;
- Atraso na atualização do Sistema Comercial;
- Atraso na entrega dos relatórios detalhados após o encerramento do lote;
- Atraso na correção de vazamento;
- Erros apurados na execução dos serviços;
- Qualquer inconformidade apontada pela fiscalização.

Será registrado e pontuado no Formulário de Avaliação da Contratada (FAC), conforme Norma Interna INS.004.01.2016 – Avaliação de Desempenho de Prestadores de Serviços e Instruções para Aplicação de Sanções Administrativas, as solicitações de serviços (SS) cujos tempos de atendimento extrapolem o prazo máximo estipulado para atendimento em conformidade aos prazos contratuais.

9. ORIENTAÇÕES PARA FORNECIMENTO, ARMAZENAMENTO E ESTOCAGEM DE HIDRÔMETROS.

A FISCALIZAÇÃO terá livre acesso às áreas da CONTRATADA para inspecionar as instalações de armazenamento e estocagem dos materiais.

As Bases Operacionais deverão dispor de área para armazenagem e separação dos hidrômetros (sucata) por tipo e marca, dispostos em embalagens reforçadas com até 50 unidades. Cada saco deverá ser lacrado e identificado externamente com a quantidade, tipo, diâmetro e marca dos hidrômetros. Este trabalho será controlado pelo almoxarife da Base Operacional Tipo A.

A **CONTRATADA** deverá entregar, juntamente com a medição, um relatório com o controle de estoque dos hidrômetros recebidos, utilizados, recolhidos e devolvidos para a **CESAN**. A **CESAN**, a qualquer tempo, poderá fazer um inventário no estoque de hidrômetros da **CONTRATADA** a fim de verificar se o estoque existente confere com o informado no relatório.

A **CONTRATADA** será responsável por eventuais faltas de hidrômetros novos ou recolhidos nos clientes e reembolsará a **CESAN** o valor correspondente ao prejuízo causado. Havendo falta de hidrômetros, o cálculo do prejuízo será baseado no preço médio do hidrômetro, segundo o sistema de suprimentos da **CESAN**, quando se tratar de hidrômetro novo, ou 30% deste valor, quando se tratar de hidrômetro usado.

Quando houver equipamento de leitura remota (Telemetria) conectado ao medidor, a **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente a fiscalização para receber a orientação de aguardar a chegada da equipe especializada em Telemetria ou encaminhar o medidor a outro local. Caso seja necessário, os equipamentos de Telemetria deverão ser armazenados pela **CONTRATADA** na base para serem coletados posteriormente pela **CESAN**.

A **CONTRATADA** deverá separar, fazer controle e apresentar relação mensal de eventuais hidrômetros novos defeituosos relacionando o número do hidrômetro ao defeito. Separar em caixas por fabricante, comunicar à **CESAN**, via laboratório de hidrômetros. Medidores mecânicos com defeito dentro do prazo de garantia deverão ser armazenados na base da **CONTRATADA** para que o fornecedor de hidrômetros providencie a coleta dos mesmos.

Sempre que medidores eletrônicos forem substituídos, a CONTRATADA deverá verificar os motivos: caso tenha sido danificado por agente externo (ex.: visor trincado, fogo, impacto) o mesmo deverá ser encaminhado para a sucata conforme PO-HD-001 - DEVOLUÇÃO DE HIDRÔMETROS PARA SUCATA, caso seja substituído por motivos de falha no visor (ex.: visor apagado, defeitos de bateria interna, sem registro de vazão), o mesmo deverá ser entregue no Laboratório de Hidrômetros da CESAN.

10. OBSERVAÇÕES E COMPLEMENTAÇÕES

A contratada deverá através de sua equipe, analisar, validar, criticar serviços, incluir as informações no Sistema Comercial da CESAN e outras demandas administrativas de acordo com o objetivo deste contrato conforme necessidade da CESAN. A CONTRATADA deverá primar pela qualidade das informações, retornando a Campo sempre que identificar qualquer inconsistência nos dados coletados, bem como na qualidade das imagens capturadas.

Caberá a Fiscalização da CESAN, analisar a justificativa da CONTRATADA, quando apresentada dentro do prazo, para a aplicação ou não das penalidades previstas.

Não serão considerados os serviços dos lotes com devolução parcial, ficando estes para a próxima medição após serem encerrados.

No fechamento de cada medição, serão totalizados os serviços com retornos aceitáveis e não-aceitáveis, 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.

Quando houver mais de um tipo de erro para o mesmo serviço, será aplicada a sanção para cada caso, de forma cumulativa.

11. LISTA DE PROCEDIMENTOS

Além dos documentos citados acima, o cumprimento dos procedimentos operacionais vigentes, suas atualizações e outros procedimentos que se fizerem necessários para atendimento aos polos comerciais e da divisão de Hidrometria da CESAN:

PO HD 001 - Devolução de hidrômetros para sucata

PO HD 002 - Pesquisa e Retirada de Irregularidades

PO HD 003 - Serviços não executados por impedimento

PO HD 004 - Identificação de furto de água

PO HD 005 - Aferição de Hidrômetro

PO HD 006 - Supressão e Religação

PO HD 007 - Serviços de Hidrometria

PO HD 008 - Cadastro Hidrômetro

PO HD 009 - Reenquadramento de categoria de consumo

COM. 006.07.2019 - Subvenção de Tarifas de Água e Esgoto

COM.009.00.2019 - Tratamento de Clandestinos

COM.007.02.2014 - Tratamento para Ligação Inativa de Água

COM.008.03.2015 - Unidade de Medição Padrão Instalação do Hidrômetro

COM.011.00.2024 – Adesão de Esgoto

COM.010.00.2021 - Medição Individualizada

Estes procedimentos poderão ser atualizados para melhor atendimento às demandas.