

CONTRATO Nº 0166/2015
CONTRATAÇÃO DIRETA EMERGENCIAL
Art. 24, inc. IV da Lei 8.666/93

**CONTRATO EMERGENCIAL PARA
EXECUÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE
SI FAZEM A COMPANHIA ESPÍRITO
SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN E
A EMPRESA ALLSAN ENGENHARIA E
ADMINISTRAÇÃO LTDA.**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Centro – Edfº Bemge, Vitória - ES, inscrita no C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47, doravante designada **CESAN**, neste ato representada por suas Diretoras Presidente e de Relações com o Cliente, respectivamente, as Sra. **Sr. PABLO FERRAÇO ANDREÃO** e o Sr. **JOSÉ EDUARDO PEREIRA**, e a empresa **ALLSAN ENGENHARIA E ADMINISTRAÇÃO LTDA**, com sede na Rua Dr. Franco da Rocha, 56, Perdizes, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 06.260.843/0001-03, a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo **Sr. Reynaldo Costa Filho**, inscrito no CPF sob o nº 069.324.558-11, e o **Sr. Moisés Ruberval Ferraz Filho**, inscrito no CPF sob o nº 399.685.705-59, firmam o presente **CONTRATO EMERGENCIAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, NOS MUNICÍPIOS DE VILA VELHA, CARIACICA E VIANA (GRANDE VITÓRIA) E NOS MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM AS DIVISÕES LITORÂNEA E SUL EM QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS**, cujo processo está protocolado na **CESAN** sob o nº 2015.032079, aprovado pela Diretoria da **CESAN**, *Ad Referendum* do Conselho de Administração, em sua 2116ª reunião, realizada em 19/11/2015, sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei nº 8.666/93 e suas alterações, observando-se, no que couber, a Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar Estadual nº 618/2012, Decreto nº 2460-R, de 05/02/2010 e as seguintes cláusulas:

CONTRATO EMERGENCIAL nº0166/2015

1/23



CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO**, sob regime de empreitada por preços unitários, a **EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, NOS MUNICÍPIOS DE VILA VELHA, CARIACICA E VIANA (GRANDE VITÓRIA) E NOS MUNICÍPIOS QUE COMPÕEM AS DIVISÕES LITORÂNEA E SUL EM QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS.**
- 1.2 Os serviços consistem basicamente de serviços comerciais de leitura de medidores com faturamento, emissão e entrega simultânea da conta e respectivas notificações, entrega de segunda via da conta e entrega de conta retida para análise, atualização sócioeconômica e cadastral, leitura do hidrômetro através de coletor de dados, sem emissão e entrega de conta para clientes de ciclos especiais, identificação de água e/ou esgoto não cadastrada, e atendimento ao cliente nos **municípios de Vila Velha, Cariacica, Viana, Guarapari (Grande Vitória) e nos municípios que compõem as Divisões Sul e Litorânea da CESAN.**

1.1.2 O Área de abrangência da execução dos **SERVIÇOS** é a seguinte:

Ciclos Normais:

GRANDE VITÓRIA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
4500	CARIACICA	87.197
4800	VIANA	1.831
4801	JUCU (VIANA)	418
4802	ARACATIBA (VIANA)	128
4803	VIANA BAIROS	12.657
5000	VILA VELHA	71.978
5001	BARRA DO JUCU	15.487
5002	PONTA DA FRUTA	4.175

DIVISÃO SUL		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
5700	IBATIBA	3.676
5900	IUNA	4.441
5901	IRUPI	1.187
5902	PEQUIA	301
6000	MUNIZ FREIRE	1.877
6001	PIACU	548
6400	DIVINO DE SAO LOURENCO	667
6600	DORES DO RIO PRETO	815

DIVISÃO SUL		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
7400	CASTELO	6.769
8400	RIO NOVO DO SUL	1.992
9000	ATILIO VIVACQUA	2.020
9200	MUQUI	2.879
9400	SAO JOSE DO CALCADO	2.686
9600	APIACA	1.856
9700	BOM JESUS DO NORTE	3.233
9900	PRESIDENTE KENNEDY	994

DIVISÃO LITORÂNEA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
5200	GUARAPARI	23.088
5201	MEAIPE - GUARAPARI	2.175
5202	ST MONICA - GUARAPARI	3.987
7800	ANCHIETA	4.768
7801	IRIRI	1.627
7802	UBU	960
7804	MAEBA	391
8000	PIUMA	9.137

Ciclos Especiais:

GRANDE VITÓRIA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
4500	CARIACICA	267
4800	VIANA	42
4801	JUCU (VIANA)	6
4802	ARACATIBA (VIANA)	3
4803	VIANA BAIRROS	54
5000	VILA VELHA	273
5001	BARRA DO JUCU	18
5002	PONTA DA FRUTA	5

DIVISÃO LITORÂNEA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
5200	GUARAPARI	167
5201	MEAIPE - GUARAPARI	11
5202	ST MONICA - GUARAPARI	14
7800	ANCHIETA	60
7801	IRIRI	15
7802	UBU	17
7804	MAEBA	5
8000	PIUMA	80

Os quantitativos referem-se a janeiro de 2014 e poderão sofrer alterações ao longo do contrato em virtude de novas concessões, novas ligações nas localidades já existentes e inativação de matrículas.

CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes deste **CONTRATO** provêm da receita própria da **CESAN**, conforme Conta Razão nº 400300307 e Centro de Custo nº 4002214100.

CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇOS

- 3.1 O valor global para a execução dos **SERVIÇOS** previstos neste **CONTRATO** é de **R\$ 2.523.850,62 (dois milhões quinhentos e vinte e três mil oitocentos e cinquenta reais e sessenta e dois centavos)**, referenciados ao **Mês de Janeiro/2014**.

- 3.2 Nos preços unitários e totais de cada serviço proposto estão incluídos:

- Materiais em geral, exceto os que serão fornecidos pela **CESAN**.
- Mão-de-obra especializada ou não;
- Transportes e deslocamentos em geral;
- Seguros em geral;
- Treinamento e teste psicológico;
- Vale alimentação ou refeição;
- Vale transporte;
- Plano de saúde;
- Aplicativos de execução e acompanhamento dos serviços do contrato.
- Equipamentos e ferramentas necessários;
- Uniformes
- EPI's
- Encargos sociais, fiscais, comerciais e tributos de qualquer natureza, resultantes da execução dos **SERVIÇOS**, observada, quanto ao ISS, a legislação Municipal correspondente;
- Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**;
- BDI composto de:
 - ✓ Administração Central;
 - ✓ Administração Local composta de:
 - Crachás de identificação;
 - Exames periódicos dos empregados, conforme legislação trabalhista;
 - Treinamentos diversos para a equipe envolvida na implantação da solução;
 - Equipamentos e serviços relativos à comunicação de dados entre os empregados da própria **CONTRATADA** e para integração com o ambiente computacional da **CESAN**;
 - Infra-estrutura para disponibilizar os serviços de suporte e assistência técnica durante a duração do **CONTRATO**;
 - Despesas relativas a transporte, estadia e alimentação do pessoal envolvido na implantação da solução, além de outras despesas correlatas;
 - ✓ Impostos;
 - ✓ Lucros.

OBSERVAÇÃO:

Os serviços deverão ser executados no prazo estabelecido, e caso necessite, para tanto, trabalhos aos sábados, domingos e feriados e fora do horário normal, os custos serão de

responsabilidade da **CONTRATADA** sem ônus para a **CESAN**. Os preços propostos pelos incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS**, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos neste Contrato, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial.**

CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1 A vigência do **CONTRATO** será de **180 (cento e oitenta)** dias, contada a partir da data de assinatura do contrato.
- 4.2 Todos os **SERVIÇOS** em desacordo com as especificações técnicas, assim como as falhas e/ou vícios de construção verificadas no ato do seu recebimento, de responsabilidade da **CONTRATADA**, deverão ser refeitos. Neste caso, o prazo para recuperação daquelas falhas será determinado pela **CESAN** e sua inobservância implicará aplicação das penalidades previstas no contrato e seus anexos.
- 4.3 A eventual reprovação dos **SERVIÇOS** em qualquer fase de sua execução não implicará alteração dos prazos nem eximirá a **CONTRATADA** da aplicação das multas contratuais.
- 4.4 Os prazos de início de etapas de execução e de conclusão admitem prorrogação, mantidas as demais cláusulas do **CONTRATO** e assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, devendo ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da **CESAN**, desde que ocorra algum dos seguintes motivos:
- a. Alteração do projeto ou especificações pela **CESAN**;
 - b. Superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do **CONTRATO**;
 - c. Interrupção da execução do **CONTRATO** ou diminuição do ritmo de trabalho por ordem e no interesse da **CESAN**;
 - d. Aumento das quantidades inicialmente previstas neste Contrato, nos limites previstos no Item 11;
 - e. Impedimento de execução do **CONTRATO** por fato ou ato de terceiro, reconhecido pela **CESAN** em documento contemporâneo à sua ocorrência;
 - f. Omissão ou atraso de providências a cargo da **CESAN**, inclusive quanto aos pagamentos previstos de que resulte, diretamente impedimento ou retardamento na execução do **CONTRATO**, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.

OBSERVAÇÕES:

1. Nenhuma parte será responsável para com a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito.
2. Enquanto perdurarem os motivos de força maior ou caso fortuito, cessarão os deveres e responsabilidades de ambas as partes em relação aos **SERVIÇOS** contratados.

- 4.5 Se a **CONTRATADA** ficar temporariamente impossibilitada, total ou parcialmente, por motivo de força maior, de cumprir com seus deveres e responsabilidades relativos aos **SERVIÇOS** contratados, deverá comunicar por escrito e no prazo de 48 (quarenta e oito)

horas a existência daqueles motivos, devidamente comprovados, indicando a alteração de prazo pretendida.

- 4.6 O comunicado sobre força maior será julgado à época do seu recebimento com relação à aceitação ou não do fato alegado, podendo a CESAN constatar a sua veracidade.
- 4.7 Constatada a interrupção da execução dos SERVIÇOS por motivo de força maior, o prazo estipulado no CONTRATO deverá ser prorrogado pelo período razoavelmente necessário à retomada dos SERVIÇOS.
- 4.8 Qualquer dúvida com respeito a esta prorrogação de prazos será esclarecida e devidamente acordada entre a CESAN e a CONTRATADA, visando encontrar a melhor solução para ambas as partes. Entretanto, se a retomada dos SERVIÇOS, por motivo de força maior, demandar prazo superior a 15 (quinze) dias, a CESAN poderá rescindir o CONTRATO ou cancelar parte dos SERVIÇOS, tudo mediante comunicação por escrito à CONTRATADA e através do Termo Aditivo ao CONTRATO. Mediante tal rescisão ou cancelamento, a CESAN poderá, a seu critério, contratar a execução dos SERVIÇOS necessários ao cumprimento do objetivo do CONTRATO, de maneira e forma que lhe parecer mais adequada, observada a legislação vigente.
- 4.9 Os SERVIÇOS somente serão recebidos pela CESAN após o atendimento a todas as condições estabelecidas nas Condições Gerais de Execução anexa ao CONTRATO.
- 4.10 A assinatura do Termo de Recebimento Definitivo não implicará eximir a CONTRATADA das responsabilidades e obrigações a que se refere o Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTOS

- 5.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória-ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco Santander, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à CESAN, de notas fiscais em 02 (duas) vias, sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da CESAN.
- 5.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente para pagamento em 30 dias contados do término do período mensal de execução dos SERVIÇOS.
- 5.2.1 A documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, relatório fotográfico, cadastro técnico etc.) deverá ser entregue e protocolada na CESAN, até o dia 28 do mês corrente.
- 5.2.2 As notas fiscais emitidas e protocoladas na CESAN após o dia 28 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados pelo mesmo período (dias úteis) de atraso;
- 5.2.3 A Unidade tomadora das OBRAS E SERVIÇOS deverá registrar no sistema Financeiro as informações para pagamento, até o dia 30 (trinta) do mês corrente;
- 5.3 Deverá ser emitido boletim de medição e nota fiscal específica para cada município de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- 5.3.1 Quando houver reajustamento, também deverá ser emitida nota fiscal específica por município.

5.4 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.

5.4.1 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a CESAN fará as retenções de:

5.4.1.1 ISSQN para os devidos municípios conforme legislação municipal, e observância da Lei Complementar nº116/2003.

5.4.1.1.1 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a mão de obra, materiais e/ou equipamento utilizados na execução dos serviços, a base de cálculo do referido ISSQN poderá ser reduzida conforme legislação municipal vigente.

5.4.1.2 INSS a alíquota de 11% (onze por cento) do valor bruto de cada nota fiscal para a seguridade social, em atendimento à legislação pertinente, quando ocorra cessão de mão de obra ou empreitada.

5.4.1.2.1 Caso seja discriminado no corpo da nota fiscal valores separados referente a utilização de materiais e/ou equipamentos na execução dos serviços, conforme art. 126 da Instrução Normativa nº 971/2009, a CESAN fará a retenção de 11% (onze por cento) sobre:

I - O percentual previsto na cláusula de condições específicas: "fórmula de reajuste e composição do contrato" (aplicado sobre o valor bruto dos serviços), em obediência ao art. 121, da Instrução Normativa nº971/2009 da Previdência Social, ou;

II - Na falta do percentual previsto na alínea "I", 50% (cinquenta por cento) do valor bruto dos serviços, em obediência ao Inciso I, do art. 122, da Instrução Normativa nº971/2009 da Previdência Social.

5.4.1.2.2 Caso a CONTRATADA seja sociedade cooperativa ou pessoa jurídica isenta (art. 149 da IN INSS 971/2009) esta retenção não será realizada.

5.4.1.2.3 Quando da emissão da nota fiscal, a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção a título de "RETENÇÃO PARA SEGURIDADE SOCIAL", nas condições do parágrafo 5.4.1.2 ou 5.4.1.2.1, quando pertinente.

5.4.1.2.4 O destaque do valor retido deverá ser demonstrado após a descrição dos serviços prestados, como parcela dedutível apenas para produzir efeito no ato da quitação da nota fiscal, ou seja, não deverá ser deduzida do valor do respectivo documento, devendo ser apenas um simples destaque a fim de que não se altere a base de cálculo de qualquer tributo que incida sobre o valor bruto.

5.4.1.2.5 Ao efetuar o recolhimento do valor retido, a CESAN poderá encaminhar cópia da GPS à CONTRATADA após solicitação formal.

5.4.1.2.6 A Divisão de Contratos e Convênios da CESAN poderá alterar as condições estabelecidas para retenção de INSS em casos excepcionais, quando o serviço for prestado na área de construção civil, ou quando este ferir a legislação tributária em vigor.

5.4.2 Caso a CONTRATADA detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a **abstenção da retenção de tributos federais**, o pagamento das notas fiscais ficam condicionados, por parte da CONTRATADA, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.



5.4.3 Os pagamentos de notas fiscais de serviço (ou conjunta), ficam condicionados à apresentação, pela CONTRATADA, dos seguintes documentos:

- a) Certidão Negativa de Débitos Federais (Conjunta SRF e PGFN), em todas as medições;
- b) CND do INSS, em todas as medições;
- c) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições;
- d) CNDT (Certidão negativa de Débitos Trabalhistas), em todas as medições;
- e) Declaração de optante pelo SuperSimples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008;
- f) Cópia da Guia de Recolhimento do ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza) referente ao mês anterior ao de execução do serviço objeto da contratação de cada município envolvido. Se a referida guia não for individual, deve-se apresentar também uma planilha de base de cálculo onde deve constar a(s) nota(s) fiscal (is) emitida(s) contra a CESAN. Quando da emissão da última nota fiscal, deverá ser apresentada a guia do próprio mês de execução dos serviços.

OBS.: Se a nota fiscal se enquadrar em serviço passível de retenção total a título de ISSQN a contratada fica desobrigada da apresentação da cópia do Recolhimento do referido tributo.

- g) Quando for exigível, Anotação de Responsabilidade Técnica - ART CREA ou documento equivalente do Conselho Regional ao qual o SERVIÇO é regulado, quitada, na primeira medição;

OBS.: Tal documento deverá ter a sua data de emissão condicionada ao efetivo início da execução dos serviços.

- h) Guia de Recolhimento do FGTS devidamente quitada, contendo todos os anexos referente às informações dos empregados envolvidos nos serviços tomados pela CESAN - GFIP/RE, do mês de execução dos serviços ou do mês imediatamente anterior. Quando da emissão da última nota fiscal deverá ser apresentada incondicionalmente a guia do próprio mês de execução dos serviços;

- i) Cópia da GPS em concomitância com o relatório da GFIP;
- j) Relação de empregado que atuam no contrato e resumo da folha de pagamento;
- k) Comprovante de pagamento de salários, vale transporte e vale refeição;
- l) Comprovante de inscrição da matrícula CEI na primeira medição, para obras civis, quando pertinente;

5.5 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a CESAN.

- 5.6 A CESAN poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato.
- 5.7 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela CESAN na forma contratual, sofrerão a incidência de juros de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos dos juros de mora serão efetuados pela CESAN em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do CONTRATO e Notas Fiscais correspondentes.
- 5.8) Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste CONTRATO, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresso acordo, observado a legislação vigente.
- 5.9 A critério da CESAN, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
- 5.9.1 Neste caso, a CONTRATADA deverá formalizar o pedido através do TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO, devendo ser individual para cada pagamento.
- 5.10 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela CESAN, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO.
- 5.11 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da CESAN antes mencionada.
- 5.12 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos SERVIÇOS objetos do presente contrato, em que a CESAN for indicada pelo reclamante como RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA, serão deduzidos mensalmente dos créditos da CONTRATADA, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da CESAN e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- 5.13 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários serão realizados em nome exclusivo da CONTRATADA, ficando estabelecida a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.
- 5.14 A falta de comprovação de regularidade quanto às obrigações previdenciárias e trabalhistas, implicará na retenção dos pagamentos devidos pela CESAN até que seja regularizada a situação.

CLÁUSULA SEXTA - CAUÇÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1 Até **05 (cinco) dias** após a data de eficácia do **CONTRATO**, a **CONTRATADA** apresentará ao Gestor e Fiscalizador do **CONTRATO** da **CESAN** ou a **Divisão de Contratos e Convênios – R-DCC**, como garantia da fiel execução deste **CONTRATO**,

Seguro Garantia, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado, no montante de **R\$ 126.192,53 (cento e vinte e seis mil cento e noventa e dois reais e cinquenta e três centavos)** por todo o período de vigência do **CONTRATO**.

- 6.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO**, readequada ao preço e prazo contratual atualizado.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORMULA DE REAJUSTE E COMPOSIÇÃO DO CONTRATO

- 7.1 Os preços serão **fixos e irreajustáveis**.

CLÁUSULA OITAVA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 8.1 As sanções administrativas decorrentes de inadimplência das obrigações contratuais encontram-se disciplinadas na legislação vigente.
- 8.2 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:
- a) Fixa-se a multa de mora em **0,3% (três décimos por cento)** por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
 - b) A multa moratória será aplicada até o limite de 10 (dez) dias úteis. Ultrapassado esse prazo sem que o particular regularize seu atraso injustificado, poderá a **CESAN** rescindir o contrato e cumulativamente aplicar as penalidades previstas no item 8.3;
 - c) A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e/ou aplique outras sanções.
- 8.3 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a aplicação das seguintes sanções ao contratado:
- a) Advertência por escrito;
 - b) multa compensatória, no montante de **10% (dez por cento)** a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não executado pelo particular, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
 - c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**;
 - d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a **CESAN** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.
- 8.3.1 As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” deste item poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.
- 8.4 Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela **CESAN** poderão ser descontados/retidos dos valores devidos ao contratado, ou poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada, se houver.

- 8.5 Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do contratado, poderá a **CESAN** promover a cobrança judicial da diferença.
- 8.6 As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório.
- 8.7 A CONTRATADA deverá seguir rigorosamente os prazos estipulados para a realização dos SERVIÇOS objeto deste CONTRATO.
- 8.8 Qualquer prejuízo ocasionado por erro ou atraso na execução dos serviços será cobrado integralmente da CONTRATADA.
- 8.9 Não serão admitidos erros na execução dos serviços, incorrendo a CONTRATADA em multa para cada erro apurado, conforme estabelecido no anexo Condições Gerais de Execução item Acompanhamento de Desempenho na Execução dos serviços do Contrato.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

- 9.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto deste contrato ficará a cargo da **GERÊNCIA COMERCIAL – R-GCO**, através da **DIVISÃO DE GESTÃO E ESTRATÉGIA COMERCIAL – R-DGE**.
- 9.2 A Fiscalização poderá a qualquer tempo, solicitar a substituição de pessoas da equipe da **CONTRATADA**, mediante justificativa, devendo o atendimento ser feito no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.
- 9.3 Quando do recebimento das notas fiscais, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação prevista na cláusula de pagamento, que constará de:
- a) Verificação da data de emissão e de validade do CND do INSS, do CRF do FGTS, e da certidão conjunta da SRF/PGFN e da CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
 - b) Verificação da data do comprovante de inscrição da **CONTRATADA** no Cadastro do ISS (Imposto sobre Serviços) no(s) Município(s) onde os serviços serão executados.
 - c) Verificação da Guia de Recolhimento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), se relativa ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada. Na hipótese da Guia de ISSQN se referir ao mês anterior da execução dos serviços, deverá a ela ser anexada cópia da nota fiscal respectiva. O valor do recolhimento deverá representar o percentual aplicável aos serviços, em conformidade com o Código Tributário do Município onde foram realizados. Confirmar se os serviços foram executados em um ou mais Município, verificando o recolhimento distinto do ISSQN para cada Município onde foram executados os serviços;
 - d) Verificação se o objeto do serviço constante da Anotação de Responsabilidade Técnica corresponde aos dados do **CONTRATO**;
 - e) Verificação se a medição e faturamento estão a preços iniciais;
 - f) Verificação se no campo "Descrição dos Serviços", no anverso da nota fiscal consta o número do **CONTRATO**, período de medição e descrição do objeto;
 - g) Anotação (a ser promovida pela Fiscalização) no verso da nota fiscal, do número de empregados da **CONTRATADA** e/ou de subcontratada, que estiveram alocados

para execução dos serviços descritos no anverso da nota fiscal. Este quantitativo de empregados deverá manter relação com o constante da Relação de Empregados (RE) referente a GFIP (Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social), da **CONTRATADA** e subcontratada, se for o caso.

h) Verificação da Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP) e respectiva Relação de Empregado (RE), se refere ao mês anterior ou ao próprio mês de execução dos serviços e se devidamente quitada, com o código de recolhimento 150;

i) Verificação de que a GFIP/RE é exclusiva para os empregados alocados diretamente nos serviços descritos na nota fiscal e se esta é relativa ao próprio mês de execução dos serviços ou se relativo ao mês anterior. A GFIP e a GPS deverão estar correlacionada com a nota fiscal;

j) Verificação da GPS concomitante com a GFIP;

k) Verificação da listagem de funcionários na folha de pagamento e comprovantes de pagamentos;

l) Verificação do comprovante de encerramento de matrícula CEI na última medição, quando pertinente.

9.4 Quando do recebimento da última nota fiscal, a Fiscalização promoverá uma conferência preliminar da documentação a ela anexada, observando os critérios do subitem 13.2, entretanto os recolhimentos se referirão obrigatoriamente ao mês da execução dos serviços. As Certidões Negativas relativas ao INSS, FGTS, ISS e do Conselho Regional competente (quando pertinente), deverão estar vigentes à data prevista para pagamento dos serviços.

9.5 A **CONTRATADA** deverá manter atualizada junto à Fiscalização da **CESAN** a “Relação de Empregados dos Serviços”, que contenha dados sobre seus empregados, tais como: nome do empregado, cargo/função, nº da carteira profissional e horário da jornada de trabalho. A **CESAN** poderá a qualquer momento solicitar a apresentação de outros documentos, inclusive carteira profissional dos empregados da **CONTRATADA**, para verificar o cumprimento da legislação sobre recolhimento dos Encargos Sociais e Trabalhistas, bem como a existência de vínculo empregatício.

9.5.1 Não serão admitidos na execução dos serviços pessoas sem vínculo empregatício com a **CONTRATADA**, conforme o caso.

9.6 A **CONTRATADA** deverá cumprir o **DECRETO Nº 2460-R DE 05 DE FEVEREIRO DE 2010 – Lei de Execução Penal**, constante no Site www.cesan.com.br, link **Licitações Legislação**, que disciplina a organização e funcionamento da Administração Pública do Estado do Espírito Santo, para fins de absorção da mão-de-obra advinda do sistema prisional, nas parcerias contratuais e convênias da Administração Pública Estadual, Direta ou Indireta, pertinentes aos **SERVIÇOS**.

9.6.1 A **CONTRATADA** deverá manter atualizada junto à Fiscalização da **CESAN** a “Relação da mão-de-obra destinada ao serviço em cumprimento ao **DECRETO Nº 2460-R**”, contendo os dados pessoais, tais como: nome da mão-de-obra advinda do sistema prisional, cargo/função, nº da carteira profissional e horário da jornada de trabalho. A **CESAN** poderá a qualquer momento solicitar a apresentação de outros documentos da mão-de-obra da **CONTRATADA**, para verificar o cumprimento do **DECRETO**.

9.6 A fiscalização, durante a execução dos serviços, avaliará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os critérios estabelecidos nas normas constantes no contrato, bem como critérios definidos no item Acompanhamento de Desempenho na Execução dos Serviços, constantes no anexo Condições Gerais de Execução deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN

10.1 A CESAN se obriga a:

1. Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas, em seu horário normal de trabalho;
2. Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **CONTRATO**;
3. Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada na **CLÁUSULA QUINTA** deste **CONTRATO**;
4. Dirimir dúvidas, quando necessário;
5. Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos **SERVIÇOS** apresentados pela **CONTRATADA**;
6. Fornecer os arquivos, em meio digitais ou web, para execução dos serviços;
7. Fornecer o suprimento de mala direta;
8. Imprimir as contas para o caso de contas retidas para análise.
9. Permitir o livre acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução dos **SERVIÇOS** inerentes a este **CONTRATO**, respeitados os critérios de sigilo aplicáveis;
10. Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
11. Fornecer as especificações técnicas referentes aos **SERVIÇOS** contratados;
12. Informar a **CONTRATADA** com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias a substituição do sistema de leitura dos hidrômetros e demais serviços. Durante a vigência do contrato a CESAN poderá implantar um sistema de leitura próprio, devendo a **CONTRATADA** adequar suas atividades a nova estrutura.
13. Acompanhar, fiscalizar e orientar a **CONTRATADA**, no que diz respeito ao cumprimento do **DECRETO 2460-R, de 05 de fevereiro de 2010**.
14. Em atendimento ao Decreto 2460-R/2010, a **CESAN** deverá, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do requerimento formulado pela **CONTRATADA**, apresentar a relação dos trabalhadores aptos à contratação. Visando ao cumprimento dessa obrigação, a **CESAN**, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, contados do requerimento formulado pela **CONTRATADA**, solicitará à **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA - SEJUS** - a relação dos trabalhadores aptos à contratação, considerando a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, devendo a SEJUS fornecer por escrito a relação solicitada, assim como as respectivas contas para os depósitos dos salários dos trabalhadores, no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da solicitação, nos termos do art. 37 da Lei nº 7210/84.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. É obrigação da **CONTRATADA** executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo o **CONTRATO** e seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN**, no decorrer da execução do **CONTRATO**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o presente **CONTRATO**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.



- 1.1 Todas as obrigações da **CONTRATADA** abaixo deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários ou no BDI.
2. Manter durante a execução do **CONTRATO**, todas as condições de Habilitação e Classificação exigidas no contrato.
3. Quando da apresentação da Nota Fiscal dos serviços executados, a **CONTRATADA** deverá fornecer toda a documentação legal exigida do pessoal alocado na obra, relativo ao mês anterior à execução dos serviços, cabendo a Gerência de Controladoria da **CESAN** conferir estes documentos.
4. Fornecer, em caso de Aditamento do **CONTRATO**, reforço de Caução de Garantia inicial.
5. Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela Fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
6. Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado.
7. Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme Declaração de Confidencialidade, **ANEXO VI – RELAÇÃO DE MODELOS** do Contrato.
- 7.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até cinco dias úteis, contados a partir da emissão da **Ordem de Início dos Serviços – OIS**, a Declaração de Confidencialidade exigida no subitem 7 acima, devidamente assinada.
8. Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**.
9. Pagar aos seus empregados, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, a remuneração indicada na sua proposta e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independentemente do pagamento mensal da **CESAN**.
10. Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **CONTRATO**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
11. Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os **SERVIÇOS** a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.
12. Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **CONTRATO**.
13. Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de Autos de infração à legislação de Meio Ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse contrato, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretratável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de Notificação para Pronto Pagamento no valor correspondente.
14. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a **CESAN** for compelida a responder, no caso dos serviços prestados por força de contrato, que violem direitos de terceiros.
15. A **CONTRATADA** deverá cumprir os procedimento e prazos estabelecidos nos Artigos do **DECRETO Nº 2460-R**, de 05 de fevereiro de 2010, apresentando toda a documentação exigida **até a data da emissão da Ordem de Início de Serviço – OIS**. O não cumprimento desta obrigação, por parte da empresa **CONTRATADA**, importará em aplicação das

penalidades cabíveis para a espécie **e na possibilidade de rescisão do contrato, considerando o parágrafo único do Art. 5º do Decreto 2.460-R/2010.**

- 15.1 Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, a **CONTRATADA**, nos termos do Decreto 2.460-R/10, se obriga a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos do art. 36 da Lei nº 7210/84.
- 15.2 Para tanto, deverá a **CONTRATADA**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do **CONTRATO**, formular pedido por escrito à **CESAN**, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados.
- 15.3 No prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir do requerimento formulado pela **CONTRATADA**, onde especificará a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, a **CESAN** se obriga a apresentar a relação dos trabalhadores aptos à contratação.
- 15.4 Visando ao cumprimento da obrigação acima mencionada, a **CESAN**, no prazo máximo de 02 (dois) dias corridos, contados do requerimento formulado pela **CONTRATADA**, solicitará à **SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA - SEJUS** - a relação dos trabalhadores aptos à contratação, considerando a quantidade e os serviços que serão prestados pelos trabalhadores a serem contratados, devendo a **SEJUS** fornecer por escrito a relação solicitada, assim como as respectivas contas para os depósitos dos salários dos trabalhadores, no prazo máximo de 08 (oito) dias corridos, contados da solicitação, nos termos do art. 37 da Lei nº 7210/84.
- 15.5 O atraso na formalização da contratação da mão-de-obra mencionada, por culpa exclusiva da **CESAN** ou da **SEJUS**, não ensejará qualquer gravame ou penalidade à **CONTRATADA**. O não cumprimento dessa obrigação, por parte do **CONTRATADO**, importará em rescisão do contrato firmado com a Administração Pública, sem prejuízo das demais consequências previstas na Lei nº 8666/93.
16. Manter uma estrutura funcional adequada para a execução dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**.
17. Manter no(s) seu(s) Escritório(s) equipamentos e acessórios tais como microcomputadores, impressoras, linhas de comunicação de dados que interliguem sua estrutura internamente e ao Data Center da **CESAN**, linhas telefônicas comuns, entre outros.
18. Dispor de instalações físicas adequadas (ventilação, temperatura, segurança, instalações elétricas etc.) para a acomodação e uso de seus empregados a serviço da **CESAN**; assim como também para guarda dos veículos, equipamentos etc.
19. Garantir que as instalações estejam em conformidade a Norma vigente do Ministério do Trabalho e Emprego.
20. Permitir livre acesso à **FISCALIZADORA** nas bases da **CONTRATADA** e manter espaço físico adequado para que a **FISCALIZADORA** possa executar suas atividades na base de **CONTRATADA**.
21. Manter um escritório (base) para cada Divisão estabelecida pela **CESAN**, conforme **Anexo I - CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO**. Essas bases serão de uso exclusivo para este **CONTRATO**, não sendo permitidos a **CONTRATADA** usá-lo para outro fim ou outro contrato estabelecido com a **CESAN** ou qualquer empresa.
22. Manter escritórios com estrutura adequada para as atividades do contrato na Grande Vitória e no Interior. A **CONTRATADA** deverá realizar qualquer alteração na estrutura de suas bases, ou até mesmo substituição, sempre que solicitado pela **CESAN**.

23. Manter estrutura funcional adequada para a execução dos serviços objeto desse contrato, mantendo estrutura exclusiva para a gestão do contrato, conforme as apresentadas nas **CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO**.
24. Conhecer e fazer cumprir todos os documentos e suas informações presentes no contrato e seus anexos.
25. Designar preposto, devidamente aprovado pela **CESAN**, para recebimento das Autorizações de Serviços, mantendo-o à disposição da **CESAN**, para representar a **CONTRATADA** na execução dos **SERVIÇOS**. Este preposto será o único elo entre a **CESAN** e a **CONTRATADA** para efeito de execução dos **SERVIÇOS**, ficando ele responsável por toda a gestão de seu pessoal.
26. Comparecer, sempre que convocada, ao local designado pela **CESAN**, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os **SERVIÇOS** contratados.
27. Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN**, aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos **SERVIÇOS**, conforme **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE - ANEXO VI – RELAÇÃO DE MODELOS** do contrato.
28. A **CONTRATADA** terá o prazo de um ano a partir do início do contrato para implantar um sistema de gestão da qualidade que garanta desenvolvimento e qualificação para as tarefas da empresa ligadas ao escopo do contrato.
29. Apresentar plano de contingência no ato da contratação, seguindo os requisitos definidos pela **CESAN**. O Plano de Contingência devidamente aprovado, ficará em poder do Administrador do Contrato, implicando em sanções contratuais o seu descumprimento ou cumprimento irregular em caso de necessidade de sua utilização.
30. Cumprir todos os prazos determinados pela **CESAN** para retorno das auditorias de reclamações dos clientes.
31. Fornecer à **CESAN** relação nominal dos empregados designados para a execução dos **SERVIÇOS** na qual conste o número de registro do empregado, endereço, filiação, formação escolar, número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social e referências profissionais, atualizando as informações quando da substituição, admissão e demissão do empregado.
32. Recrutar, selecionar e contratar mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **CESAN**, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controles de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções etc.
33. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o **CONTRATO**, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela **CONTRATADA**, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a **CESAN**.
34. Responder perante a **CESAN** e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de **SERVIÇOS**, bem como pelos

CONTRATOS de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais.

35. Não vincular a remuneração dos empregados envolvidos com a execução do contrato com a política salarial praticada pela **CESAN**.
36. Garantir que seus funcionários recebam vale-transporte, vale-alimentação, plano de saúde e seguro de vida.
37. Disponibilizar mensalmente Vale refeição ou alimentação ao seu pessoal cujo valor mínimo deverá ser de R\$ 9,09 (seis reais) ao dia, reajustado anualmente, sendo vedada toda e qualquer vinculação a reajustes que venham a ser praticados pela **CESAN**.
38. Pagar aos seus empregados, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação dos **SERVIÇOS**, a remuneração indicada na sua proposta, e apresentar à **CESAN** todos os comprovantes exigidos, independente do pagamento mensal da **CESAN**.
39. Garantir aos agentes comerciais remuneração equivalente a 1 (um) salário base estabelecido pelo **SINDUSCON**¹ para o cargo (função) de oficial. Para os monitores de campo, utilizar como referência 1 (um) salário base do oficial pleno. A remuneração referenciada deve ser líquida, já descontado os encargos.
40. Funcionários vinculados ao contrato serão utilizados apenas neste, não podendo atuar em serviços de outros contratos ou outras empresas durante o horário comercial.
41. Enviar a relação de empregados em formato Word e/ou Excel sempre que solicitado pela **CESAN**.
42. Pagar a seus empregados, à parte da remuneração mensal, "Premio Incentivo" pelos **SERVIÇOS** executados de **IDENTIFICAÇÃO DE LIGAÇÕES NÃO CADASTRADAS**.
43. Realizar processo de recrutamento e seleção de pessoal interno e externo de acordo com os pré-requisitos definidos nas **CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO**, testes psicotécnicos e provas específicas, acompanhadas de entrevistas individuais e em grupos. O pessoal selecionado só poderá ser disponibilizado para a execução dos serviços após treinamento específico da atividade e com aprovação da unidade fiscalizadora da **CESAN**.
44. Comunicar à **CESAN** todo e qualquer afastamento, substituição ou inclusão de pessoas que estejam prestando serviços à **CESAN**, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**.
- 44.1 Em havendo a rescisão de Contrato de Trabalho de um profissional sob este contrato, e substituição por outro, a **CONTRATADA** se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos:
 - 44.1.1.1 Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho devidamente homologado quando o trabalhador tiver mais de um ano prestando serviço na **CONTRATADA**;
 - 44.1.1.2 Documento de concessão de Aviso Prévio trabalhado ou indenizado;
 - 44.1.1.3 Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro Desemprego;
 - 44.1.1.4 Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS e da Contribuição Social em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado;
 - 44.1.1.5 Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional;
 - 44.1.1.6 Outros documentos relevantes.
- 44.1.2 É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** a guarda dos documentos durante os prazos legais.

¹ Sindicato da Indústria da Construção Civil no Estado do Espírito Santo.

45. afastar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas depois de notificada, qualquer empregado que:
- 45.1 Proceda de maneira desrespeitosa para com os seus colegas, empregados ou clientes da **CESAN ou do público em geral**;
- 45.2 Receber, a qualquer título, gratificação de clientes;
- 45.3 Apresentar-se sem o uniforme ou crachá durante os **SERVIÇOS**;
- 45.4 Apresentar motivos não aceitos pela **CESAN** para deixar de prestar qualquer serviço, ou tê-los executados em desacordo com as instruções;
- 45.5 Apresentar-se alcoolizado ou ingerir bebida alcoólica durante a jornada de trabalho;
- 45.6 Prejudicar, de modo geral, o bom andamento dos **SERVIÇOS**.
46. Zelar para que o empregado que for afastado não seja remanejado para uma outra obra ou serviço da **CONTRATADA na CESAN**, bem como denunciar, se ciência tiver, de que ele venha a prestar serviço em outra empresa **CONTRATADA** pela **CESAN**.
47. A **CONTRATADA** deverá criar e manter site atualizado com suas informações.
48. A **CONTRATADA** deverá manter atualizada em seu site fotografia de todos os funcionários do contrato que realizem trabalho de campo, garantindo aos clientes da **CESAN** segurança durante o processo de atendimento.
49. Obter dos funcionários contratados declaração formal autorizando a exposição da imagem do mesmo no site e documentos da **CONTRATADA**. Uma cópia da declaração assinada deve ser encaminhada para a **CESAN**.
50. Garantir que todos os funcionários ligados aos serviços do contrato registrem sua frequência na base operacional.
51. Assumir todos os custos com treinamento durante a vigência do **CONTRATO**.
52. Realizar treinamento inicial para todos os novos funcionários e propiciar periodicamente cursos de Aperfeiçoamento Técnico ao seu pessoal, principalmente os com enfoque em relações humanas, abordagem de atendimento ao cliente e procedimentos operacionais para atendimento aos serviços deste contrato, com carga horária mínima e periodicidade determinada pela **CESAN**.
53. Sempre que solicitado pela **CESAN**, a **CONTRATADA** convocará todos os funcionários vinculados ao contrato para reuniões e treinamentos durante seu horário de expediente.
54. A **CONTRATADA** deverá dispor de espaço adequado em suas instalações ou providenciar local para treinamento de todo seu pessoal, sempre que solicitado pela **CESAN**.
55. Disponibilizar para os empregados envolvidos com a execução do **CONTRATO** crachá de identificação plastificado com sistema de identificação **QR CODE** onde conste o nome do empregado, número da sua carteira de identidade, fotografia e o nome da **CONTRATADA**, com a seguinte indicação: "A SERVIÇO DA CESAN", de forma legível e garantir que os mesmos o utilizem portando em local de fácil visualização.
56. Fornecer para os empregados envolvidos com a execução do **CONTRATO** o uniforme necessário, camisa ou jaleco, calça, boné, sapato e capa de chuva, onde conste obrigatoriamente o nome da **CONTRATADA** e a indicação "A SERVIÇO DA CESAN" de forma legível.
57. Fazer com que os empregados se apresentem sempre com uniformes completos e com boa aparência, substituindo imediatamente os inadequados.
58. Recolher imediatamente do empregado dispensado por qualquer motivo, todo o conjunto de uniforme fornecido, ficando sob sua inteira responsabilidade quaisquer danos de natureza financeira ou à imagem da **CESAN** que venham a ser causados pelo uso indevido dos mesmos.

59. Cumprir e fazer cumprir as Regras de segurança e medicina do trabalho – **ANEXO V - NORMAS E INSTRUÇÕES**.
60. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos **SERVIÇOS** ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da **CESAN**.
61. Permitir à **FISCALIZADORA** registro fotográfico dos agentes comerciais para averiguação do uso correto de EPI's e equipamentos de trabalho, e veículos utilizados no contrato.
62. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar todos os equipamentos necessários para a execução dos serviços conforme prescrição técnica e especificações técnicas.
63. Disponibilizar meios de comunicação adequados para comunicação interna entre a sua programação de serviços, seus supervisores e as suas equipes de campo, correndo as despesas de aquisição, instalação e manutenção por conta da **CONTRATADA**, sem ônus para a **CESAN**. Os custos inerentes a estas facilidades deverão estar incluídos nos preços apresentados pela **CONTRATADA** em sua Proposta de Preços neste contrato.
64. Fornecer os equipamentos e o conjunto de softwares utilizados no sistema do dispositivo móvel e acessórios adequados, visando garantir a execução dos **SERVIÇOS** conforme os padrões da **CESAN**. Durante a vigência do contrato a **CESAN** poderá implantar um sistema de leitura próprio, devendo a **CONTRATADA** adequar suas atividades a nova estrutura. A **CONTRATADA** será informada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias sobre a necessidade de substituição do sistema.
65. A **CONTRATADA** garantirá que o dispositivo móvel e impressoras utilizadas para a execução dos serviços de campo sejam adquiridas a partir da ORDEM DE INÍCIO DOS SERVIÇOS (OIS) e que as notas fiscais de compra sejam apresentadas ao final do período de mobilização. Durante a vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá zelar para que esses equipamentos adquiridos mantenham-se em condições adequadas. A substituição desses equipamentos durante a validade do contrato é de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**. Os custos para aquisição desses equipamentos novos foram considerados nos preços unitários dos serviços.
66. Fornecer a CESAN sistema adequado para acompanhamento on line dos serviços executados no contrato. As especificações e informações mínimas que deverão compor o sistema estão no Anexo VI.
67. A **CONTRATADA** deverá exibir a posição de latitude e longitude no momento da leitura do hidrômetro e execução dos demais serviços de cada imóvel. Essa informação deverá ser disponibilizada no sistema de acompanhamento de leitura e em condições de ser exportada em formato a ser definido pela **CESAN**.
68. Registrar a comprovação através de imagens para todas as ocorrências de leitura e anormalidades de consumo, através do sistema de acompanhamento de leitura. As imagens e informações devem ser precisas, podendo ser motivo de sanções administrativas quando do seu descumprimento.
69. Assumir inteiramente todos os custos decorrentes de roubo, manuseio diário em campo, má utilização e guarda de todos os equipamentos, materiais e ferramentas disponibilizados à execução do **CONTRATO**, de sua propriedade ou não.
70. Responder, entre outros, por todos os encargos referentes ao uso na fabricação dos equipamentos, de marcas e patentes sujeitas a "royalties" ou encargos semelhantes, usadas por ela para atendimento ao fornecimento ora contratado.



71. Repassar, para a **CESAN**, as fontes dos aplicativos utilizados pela **CONTRATADA** nos processos de leitura, emissão de contas e atualização cadastral, antes do início do **CONTRATO**. Quando houver atualização de versão repassar imediatamente as fontes dos aplicativos alterados.
72. Executar, num prazo máximo de 03 (três) dias úteis, todas as alterações de software solicitadas pela **CESAN**, que sejam necessárias ao bom funcionamento dos sistemas de faturamento imediato, salvo casos especiais, quando o prazo será acordado entre as partes, e submete-las à **CESAN** para os testes antes da sua implantação.
73. Responsabilizar-se por todo e qualquer ônus referente à propriedade industrial, marcas e patentes, segredos comerciais e outros direitos de terceiros, bem como pela violação dos mesmos, suas consequências e efeitos jurídicos, e defender a **CESAN** em juízo ou fora dele, contra reclamações relacionadas a este **CONTRATO**.
74. Manter Link de Internet com capacidade para proporcionar atendimento com qualidade, desempenho e disponibilidade satisfatórios através de conexão VPN com o Data Center da **CESAN**. Toda a configuração necessária para estabelecer a conexão VNP será de responsabilidade da **CONTRATADA**. A **CESAN** se compromete apenas a passar o endereço de acesso, protocolo e porta de comunicação. A **CESAN** não irá prestar suporte técnico a **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** se compromete ainda a seguir a política de segurança da informação da **CESAN**. Onde deve-se ressaltar que:
 - 74.1 O computador que estiver conectado a VPN não terá permitido acesso a internet.
 - 74.2 Cada colaborador deverá possuir uma conta de acesso cuja senha deve ser pessoal e intransferível. Quando um colaborador for desligado da **CONTRATADA** a **CESAN** deve ser comunicada para que sua conta de acesso seja desativada.
75. Disponibilizar para os computadores que terão acesso à rede da **CESAN**: sistemas operacionais e softwares com as respectivas licenças, e com as últimas atualizações de segurança, proteção contra programas "mal-intencionados" (spyware, adware, malware e outros), com as últimas atualizações de segurança do respectivo fabricante, proteção devida contra possíveis ataques de terceiros provenientes da internet ou uso indevido não autorizado.
76. Utilizar, durante a vigência do **CONTRATO**, veículos na cor branca, identificados externamente que estão a serviço da **CESAN**, de acordo com padrão **CESAN**, conforme **ANEXO VI – RELAÇÃO DE MODELOS**, do contrato que a este integra. O custo de confecção e aplicação do adesivo é de responsabilidade da **CONTRATADA**;
77. Utilizar na vigência do **CONTRATO**, veículos com no máximo 02 (dois) anos de fabricação, em perfeitas condições de segurança e funcionamento e com boa aparência externa.
78. Informar por escrito, no início da execução dos serviços, os dados dos veículos a serem utilizados para a execução dos serviços durante a vigência do **CONTRATO**, tais como: placa, marca, modelo e ano de fabricação. Esta informação deverá ser atualizada quando houver qualquer substituição de veículos
79. Assumir integralmente todos os custos decorrentes de sinistros de qualquer natureza envolvendo os veículos utilizados na execução dos **SERVIÇOS**.
80. Em caso de suspeita de irregularidade, os equipamentos da **CONTRATADA** poderão ficar retidos pela fiscalização para investigação e esclarecimentos.
81. Executar os serviços contratados preferencialmente em dias úteis, no horário de 07:30 às 18:00 hs, conforme roteiros estabelecidos pela **CESAN**, permitida também, a critério da **CESAN**, a execução nos dias feriados, sábados e domingos, sem ônus de qualquer natureza a **CESAN**.

82. A **CONTRATADA** deverá verificar e informar a cada ciclo/referência de leitura a classificação imobiliária de todas as matrículas através do dispositivo móvel e repassar esses dados on line em sistema apropriado.
83. A **CONTRATADA** garantirá que somente o agente comercial, com o apoio de seu respectivo monitor, realize os serviços constantes no contrato.
84. Garantir que exista pelo menos 01 (um) monitor para cada 10 (dez) agentes comerciais por ciclo/localidade em que estiverem sendo executados os serviços do contrato.
85. A **CONTRATADA** garantirá que nenhum agente executará um quantitativo maior que 270 (duzentas e setenta) leituras/dia por agente comercial. Quanto aos demais serviços, a contratada garantirá que os agentes comerciais cumpram as demandas diárias determinadas pela **CESAN**, dentro do horário estabelecido para a execução dos serviços. Mediante prévia autorização da **CESAN** esse número poderá ser reajustado a fim atender a alguma excepcionalidade.
86. A **CONTRATADA** garantirá que todos agentes comerciais e seus monitores estarão com o mapa impresso atualizado das rotas diárias de execução dos serviços.
87. A **CONTRATADA** informará os erros de sequenciamento/rota sempre que forem observados durante a execução do serviço.
88. Garantir que para cada veículo de transporte dos monitores e agentes comerciais, deverá existir 01 (um) motorista que não exerça qualquer atividade de execução e monitoramento dos serviços do contrato.
89. As anormalidades de consumo existentes deverão ser previamente tratadas em campo pelo agente de leitura da **CONTRATADA**. Identificando esta anormalidade ao imprimir a fatura do cliente, o agente de deverá orientar o cliente a proceder com os testes necessários para identificação de anormalidade de consumo.
90. A **CONTRATADA** deverá recepcionar e tratar no prazo determinado todas as reclamações causadas pela má execução de seu serviço. O não cumprimento dessa obrigação implicará em sanções administrativas, conforme descrito no Anexo V.
91. Autorizar à **FISCALIZADORA** intervenção total durante a rotina do agente comercial e do monitor para correção de falhas na execução dos serviços.
92. Permitir à **FISCALIZADORA** registro fotográfico das falhas na execução dos serviços.
93. Devolver os arquivos com os serviços executados, impreterivelmente, até as 24:00 (vinte e quatro) horas do dia de sua execução por meio eletrônico.
94. Cumprir as posturas dos Municípios onde atuar e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução dos **SERVIÇOS**, destacando-se a legislação ambiental;
95. Dar sempre como conferido e perfeito o serviço executado, cumprindo, rigorosamente, os cronogramas estabelecidos pela **CESAN** e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à **CESAN** ou a terceiros, de modo direto e indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a **CESAN**.
96. Dar ciência à **CESAN**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos **SERVIÇOS**.
97. Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos digitais durante o período em que estes estiverem sob sua guarda.
98. Durante o período de mobilização a contratada deverá realizar estudos sobre os ciclos e rotas de leitura, que serão fornecidas pela **CESAN**.
99. A **CONTRATADA** garantirá que os quantitativos de serviços demandados pela **CESAN** sejam atendidos integralmente nos prazos determinados pela **CESAN**.

100. Emitir e entregar à **CESAN** Boletim de Medição em três vias, no primeiro dia útil seguinte ao encerramento do período de medição.
101. Apresentar junto com a medição mensal, além dos documentos fiscais, os comprovantes de entrega do vale-transporte, do vale-alimentação, plano de saúde e seguro de vida.
102. Apresentar junto com a medição mensal, comprovante de pagamento dos salários com assinatura do funcionário.
103. Fornecer todo material necessário à execução dos **SERVIÇOS**.
104. Fornecer o formulário para impressão da conta, 2ª via de conta e aviso de débito, emitidas pelo dispositivo móvel em uma via, nas dimensões: 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 VI – RELAÇÃO DE MODELOS**, do contrato 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.
105. Entregar mala direta aos clientes sempre que solicitado pela **CESAN**.
106. Manter a título de reserva estoque de segurança de equipamentos, de no mínimo 10%, e de materiais, de no mínimo 100%, necessárias à execução dos serviços do total previsto para operação de 1 (um) mês;
107. **O não cumprimento deste item dá à CESAN o direito de reter a medição até que seja cumprido integralmente o solicitado.**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOCUMENTOS ANTERIORES E REGISTRO

- 12.1 Em caso de divergência existente entre os documentos integrantes do presente **CONTRATO**, fica estabelecido que este instrumento prevalecerá como regulador dos **SERVIÇOS** ora contratados, substituindo toda e qualquer documentação anteriormente trocada entre a **CESAN** e a **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - TRIBUTOS

- 13.1 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará as partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO

- 14.1 O **CONTRATO** poderá ser rescindido nos casos definidos no art. 78 e seguintes da Lei 8.666/93 e suas posteriores alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SUPRESSÕES OU ACRÉSCIMOS

- 15.1 A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por

cento) do valor do **CONTRATO**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei.

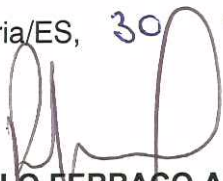
- 15.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 15.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual, conforme disposto na Resolução nº 5.304/2011, de 14/09/2011, da Diretoria da **CESAN**.
- 15.3 No caso de supressão dos **SERVIÇOS**, se a **CONTRATADA** já houver adquirido materiais para aplicação nos mesmos antes do recebimento da Ordem de Supressão, pagar-lhe-á a **CESAN**, exclusivamente, os valores de tais materiais pelos preços de aquisição, regularmente comprovados, os quais passarão à propriedade da **CESAN**.

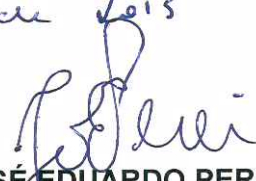
CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

- 16.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente, por si e seus sucessores, em vias iguais e rubricadas para todos os fins de direito na presença das testemunhas abaixo firmadas.

Vitória/ES, 30 de novembro de 2015


PABLO FERRAÇO ANDREÃO
DIRETOR PRESIDENTE DA CESAN
CPF Nº 002.073.317-82


JOSÉ EDUARDO PEREIRA
DIRETOR DE RELAÇÕES COM O CLIENTE DA CESAN
CPF Nº 916.085.897-49


REYNALDO COSTA FILHO
REPRESENTANTE DA CONTRATADA
CPF Nº 069.324.558-11


MOISÉS RUBERVAL FERRAZ FILHO
REPRESENTANTE DA CONTRATADA
CPF Nº 399.685.705-59

TESTEMUNHAS:

- 1)
- 2)

ANEXO I

CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

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.

Conta remanejada

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

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.

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). 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 organizadas de tal forma que não há interferência humana sobre a melhor sequência ou qual a primeira e subseqüentes 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 integrado de comercialização e atendimento (sicat).

Sistema de acompanhamento de leitura

Sistema fornecido pela terceirizada para acompanhamento on line 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) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados conforme descrito na Prescrição Técnica, **Anexo III** e se dividem nos seguintes grupos:

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 (agente terá que chama-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. Para tanto deverá confirmar se o endereçamento registrado no visor corresponde ao imóvel, verificar necessidade de atualização cadastral confrontando com os dados apresentados na fatura e verificar a existência de anormalidade. 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 (agente terá que chama-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.

Atualização socioeconômica e cadastral

Consiste em executar o serviço de atualização socioeconômica e cadastral do cliente, atualização cadastral do imóvel e da ligação. Consiste na coleta de dados do cliente, do endereço da ligação, tipo de ligação para efeito de faturamento e dados para conhecimento do mercado (ramo de atividade, quantidade de ocupantes e outros).

Dados do cliente: nome, CPF, RG, data de nascimento, nome da mãe, telefone residencial, telefone comercial e celular, e-mail, escolaridade, relação do cliente com o imóvel, tempo de moradia e outros.

Dados da ligação: categoria de uso, ramo de atividade, tipo de ligação (TL), quantidade de economias, fotos das situações encontradas, se possui lacre e número do lacre, existência de cavalete múltiplo e sua quantidade, e outros.

Dados do imóvel: quantidade de moradores (adultos, crianças e idosos), quantos trabalham fora, quantidade de animais, piscina, acesso a leitura, caixa d'água e capacidade, coordenada GPS, existência de medição individualizada particular, CEP, se possui caixa de correspondência, abastecimento por fonte alternativa e tipo de abastecimento e outros.

Dados gerais: data da realização da pesquisa, campo observação caso o cliente queira fazer alguma manifestação.

O serviço será executado conforme critérios definidos pela CESAN em todas as ligações que necessitem que atualização de dados. A contratada deverá garantir que os quantitativos de serviços de atualização socioeconômica e cadastral demandados pela CESAN sejam atendidos integralmente no prazo estipulado. O fluxo é apresentado no anexo VI deste contrato.

Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta para clientes dos ciclos especiais nos municípios da Grande Vitória, município de Fundão e Municípios que compõem a Divisão Litorânea.

Consiste em executar a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (agente terá que chama-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, verificar necessidade de atualização cadastral confrontando com os dados apresentados na fatura e verificar a existência de anormalidade. 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. 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. Atualmente os ciclos 60 e 80 são considerados ciclos especiais e estão distribuídos nas localidades descritas nas CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO. Os agentes comerciais deverão utilizar motocicletas para deslocamento durante a execução do serviço a fim de otimizar seu tempo de trabalho.

Identificação de ligação não cadastrada

Consiste em identificar o imóvel conectado à rede de água e/ou esgoto, que não consta no cadastrado de clientes da CESAN. Somente será aceito um registro por localização geográfica e para o pagamento



do serviço será necessária a confirmação dos dados pela FISCALIZAÇÃO da CESAN. Trata-se exclusivamente das ligações consideradas clandestinas.

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 e ter experiência profissional mínima de 02 (dois) anos na execução dos serviços específicos do contrato. 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 no Sistema de Acompanhamento de Leitura, corrigindo possíveis falhas na execução do serviço.

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;

Base operacional na Grande Vitória

Consiste na disponibilização de uma base operacional na Grande Vitória, que deverá estar localizada em um dos municípios de abrangência do contrato, 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, 02 (dois) programadores de serviço e 02 (dois) 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, que deverá estar localizada em um dos municípios de abrangência do contrato, dotada de escritório mobiliado, com computador, meios de comunicação de dados e voz, acesso a internet, para atender ao supervisor, monitores e agentes comerciais. A base deverá ser utilizada exclusivamente para atender ao objeto do contrato. Deverá existir uma base operacional em cada uma das Divisões no Interior (Sul e Litorânea)

Técnico de atualização cadastral

Consiste na disponibilização de profissional de nível médio, para realizar o acompanhamento da execução dos serviços de atualização cadastral, preparando os serviços que serão executados e recebendo os dados de campo. Esse profissional será responsável pela conferência das informações, digitação e tabulação dos dados, separação dos comprovantes (documentação) e envio de todas as informações para a CESAN.

Em todos os serviços realizados no campo o uso do mapa das rotas de leitura é item obrigatório.

C) LOCAIS DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços mencionados no item B serão executados em todos os sistemas operados atualmente e que futuramente possam ser operados pela CESAN. Esses números podem variar ao longo do contrato.

O CONTRATO atenderá aos clientes/matrículas nos municípios de Vila Velha, Cariacica e Viana (Grande Vitória) e nos municípios que compõem as Divisões Litorânea e Sul.

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

Ciclos Normais:

GRANDE VITÓRIA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
4500	CARIACICA	87.197
4800	VIANA	1.831
4801	JUCU (VIANA)	418
4802	ARACATIBA (VIANA)	128
4803	VIANA BAIRROS	12.657
5000	VILA VELHA	71.978
5001	BARRA DO JUCU	15.487
5002	PONTA DA FRUTA	4.175

DIVISÃO SUL		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
5700	IBATIBA	3.676
5900	IUNA	4.441
5901	IRUPI	1.187
5902	PEQUIA	301
6000	MUNIZ FREIRE	1.877
6001	PIACU	548
6400	DIVINO DE SAO LOURENCO	667
6600	DORES DO RIO PRETO	815



DIVISÃO SUL		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
7400	CASTELO	6.769
8400	RIO NOVO DO SUL	1.992
9000	ATILIO VIVACQUA	2.020
9200	MUQUI	2.879
9400	SAO JOSE DO CALCADO	2.686
9600	APIACA	1.856
9700	BOM JESUS DO NORTE	3.233
9900	PRESIDENTE KENNEDY	994

DIVISÃO LITORÂNEA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
5200	GUARAPARI	23.088
5201	MEAPE - GUARAPARI	2.175
5202	ST MONICA - GUARAPARI	3.987
7800	ANCHIETA	4.768
7801	IRIRI	1.627
7802	UBU	960
7804	MAEBA	391
8000	PIUMA	9.137

Ciclos Especiais:

GRANDE VITÓRIA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
4500	CARIACICA	267
4800	VIANA	42
4801	JUCU (VIANA)	6
4802	ARACATIBA (VIANA)	3
4803	VIANA BAIRROS	54
5000	VILA VELHA	273
5001	BARRA DO JUCU	18
5002	PONTA DA FRUTA	5

DIVISÃO LITORÂNEA		
CÓDIGO	LOCALIDADE	MATRÍCULAS
5200	GUARAPARI	167
5201	MEAPE - GUARAPARI	11
5202	ST MONICA - GUARAPARI	14
7800	ANCHIETA	60
7801	IRIRI	15
7802	UBU	17
7804	MAEBA	5
8000	PIUMA	80

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 II**.

A **CONTRATADA** deverá executar os serviços discriminados na Planilha de Custo seguindo o cronograma de faturamento previsto. Os serviços deverão ser realizados entre as 07:30 e 18:00 horas no mesmo dia de execução, por ciclo de faturamento.

A rotina diária de execução do serviço exigirá que todos os funcionários ligados aos serviços do contrato 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 contrato e levará apenas os agentes de leitura, monitores e motoristas. Todas estas funções foram remuneradas através dos preços dos serviços.

Para garantir a execução dos serviços, todos os agentes comerciais e seus monitores deverão possuir o mapa impresso com as rotas diárias de execução dos serviços.

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 VI**. 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 antes das 13h00 (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. Caso seja gerada ocorrência dessa natureza, 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.

A **CONTRATADA** deverá devolver 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 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 "on-line" dos serviços executados para sua base de dados. Os dados coletados em campo deverão ser registrados em sistema (aplicativo) da própria contratada.



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 fotográficos¹ 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 no anexo deste contrato.

As faturas deverão estar em conformidade com o padrão definidos pela CESAN. Deve existir qualidade que garanta durabilidade nas 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 pela FEBRABAN.

Caso o número de ocorrências de leituras que impeça 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.

Após o processo licitatório serão apresentadas em maiores detalhes as regras de faturamento da CESAN que direcionarão a construção dos sistemas e o trabalho dos agentes comerciais.

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;
- 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);
- Análise do consumo e orientação para os testes de identificação de anormalidade de consumo;
- Retenção da conta para os casos de anomalia de consumo e valor;
- Conta entregue ao cliente;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal 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;
- Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;
- Análise do consumo;
- Envio de justificativa, em caso da necessidade de lançamento de ocorrência de leitura (para clientes especiais);
- Lançamento das ocorrências, conforme tabela anexa;
- Entrega da mala direta (pré-impressa), quando houver;

¹ Para os serviços de leitura será necessário registro fotográfico apenas em casos de ocorrências graves, moderadas, informativas e anormalidades de consumo e valor. Os demais serviços exigirão registros fotográficos completos, não restritos a apenas uma imagem por matrícula.

- Disponibilização da informação no Sistema de Acompanhamento de Leitura;
- Devolução do arquivo com o 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;
- Entrega de fatura retida.
- Atendimento aos clientes com contas retidas para análise.
- Realizar testes para a confirmação da solução do problema.
- Entrega de faturas no repasse.

4) Atualização socioeconômica e cadastral:

- Atualização do cadastro do cliente, nome completo, data de nascimento, CPF (conforme RFB), nome da mãe, telefone e documento de identificação. Todos os documentos e comprovantes com cópia/imagem;
- Número de telefone para contato.
- Atualização do endereço;
- Atualização do cadastro imobiliário, informando todos os dados para a composição da categoria do imóvel, o número de unidades de consumo por categoria e da atividade principal;
- Digitação das informações do formulário contendo os dados dos clientes em planilha Excel ou lançamento em sistema próprio, separada por município.
- Devolução do arquivo/formulário com o serviço executado a CESAN no prazo previsto.
- Disponibilização da informação (com imagem/cópia dos documentos) no Sistema de Acompanhamento de Leitura.

5) Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta para clientes dos ciclos especiais nos municípios da Grande Vitória, Município de Fundão e Municípios que compõem a Divisão Litorânea.

- 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;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal 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.

6) Identificação de ligação de água e/ou esgoto não cadastrada²:

- Identificação de imóvel que esta fazendo uso da água da CESAN e/ou conectado a rede de esgoto e que não consta no cadastro de clientes da CESAN.
- Disponibilização da informação no Sistema de Acompanhamento de Leitura.
- Devolução do arquivo com o serviço executado a CESAN no prazo previsto.
- Confirmação pela fiscalização da procedência da informação.

² A ligação clandestina identificada será enviada apenas em uma referência (uma única vez).

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 recepcionar todas as reclamações relativas aos serviços prestados, e através de formulário padrão (auditoria), evidenciar *in loco* a procedência das mesmas, 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. O revisor/inspetor de qualidade não poderá ser utilizado para esse fim, servirá apenas como apoio.

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**.

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 (α)					
		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	Revisão Cadastral incorreta, que não corresponde à realidade de campo (RI)	1	2	3	4	5	6

Nº	ERROS (GRUPO ARRECADAÇÃO)	MULTIPLICADOR (α)					
		Até 100	101-150	151-200	201-250	251-300	Acima de 300
7	Divergência de valores entre conta entregue ao cliente e de arquivo de retorno (DV)	3	4	5	6	7	8
8	Conta entregue com baixa qualidade de impressão que impossibilite o pagamento (EI)	1	2	3	4	5	6
9	Entrega de Conta com anomalia de valores (AV)	3	4	5	6	7	8
Nº	ERROS (GRUPO RECLAMAÇÕES E CLANDESTINOS)	MULTIPLICADOR (α)					
		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 entregue 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 cadastrado na CESAN (OL)	0,5	1	2	3	4	5

Nº	ERROS (GRUPO SISTEMA)	MULTIPLICADOR (α)					
		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 sua 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 (VRTE³) e um multiplicador (α) 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:

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

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

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

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

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

α = 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 indevido 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

$\sum RI$ = somatório das revisões cadastrais incorretas, que não correspondam à realidade de campo

$\sum DV$ = 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



³ VRTE – Valor de Referência do Tesouro Estadual

ΣIF = 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:

$$MULTA POR ERRO = 1000 * (ME_{FAT} + ME_{ARREC} + ME_{RECL} + ME_{SIST})$$

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 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:

$$MA = 1000 * DIA * CL$$

Onde:

MA = Multa por atraso no envio do arquivo de retorno dos serviços

DIA = Número de dias de atraso

CL = Quantidade de ciclos/localidade entregues em atraso

O cálculo da multa tem com base o arquivo de retorno para cada ciclo/localidade em dada referência. Entretanto, o número de matrículas que compõe cada um dos arquivos será contabilizado para o cálculo do IDES, considerando estas como serviços entregues com atraso no período.

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

E.3) 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:

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

Onde:

IDES = Índice de desempenho da execução dos serviços no período

SE = Somatório dos serviços executados no período



ΣSD = Somatório dos serviços disponibilizados no período

ΣER = 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**.

A empresa será multada caso seu IDES seja inferior ao valor determinado como aceitável, conforme fórmula abaixo medida em percentual:

$$M = (0,99 - IDES) * 50$$

Ocorrendo apuração do IDES com valor inferior a 0,99 será cobrada multa da **CONTRATADA**, limitada ao percentual de 10% do valor da medição do período. A **CONTRATADA** será notificada sempre que houver multa dessa natureza.

Nas primeiras três medições, a multa referente ao IDES abaixo da meta não será aplicada, apenas será apurado o índice e comunicado a **CONTRATADA**.

E.4) 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
	02 bases operacionais no interior (Divisões Litorânea e Sul)
	01 veículo de 1000 cilindradas para coordenador
	01 veículo de 1000 cilindradas para supervisor
	02 motocicletas para revisores/inspetores de qualidade
Mão de obra	01 coordenador do contrato
	01 supervisor de serviço de campo
	02 programadores de serviços
	02 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 a 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 será custeada pela **CESAN**. Desta forma, as bases operacionais, a mão de obra e os veículos disponibilizados para este fim não poderão ser utilizados diretamente na 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 com comunicação de dados e voz, GPS integrado, acesso a internet, câmara fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels e interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no **anexo II**.
- 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 Luva de borracha
- 01 Mochila
- Conjunto de EPI's
- 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 VI**, do Contrato 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.



Deverá existir reserva de equipamentos de pelo menos 10%. Esse montante adicional já está incluso no valor de cada serviço do contrato.

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 no preço dos serviços.

A CONTRATADA garantirá que todos os equipamentos utilizados para a execução dos serviços sejam adquiridos a partir da ORDEM DE INÍCIO DOS SERVIÇOS (OIS) e que as notas fiscais de compra sejam apresentadas ao final do período de mobilização. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá zelar para que os equipamentos adquiridos mantenham-se em condições adequadas. A substituição desses equipamentos durante a validade do contrato é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Os custos para aquisição dos equipamentos novos foram considerados nos preços unitários dos serviços.

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 nos plano de contingência as ações para 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.

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 EPI's.
- 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 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, bem como alterações cadastrais;
- 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;
- Realizar as atualizações cadastrais nas matrículas determinadas pela CESAN, registrando as informações de maneira correta e com comprovação através de imagens.
- Sempre que identificada alguma ligação de água e/ou esgoto não cadastrada informar a CESAN sua existência via dispositivo móvel, registrando sua localização geográfica (latitude e longitude) e imagens para facilitar localização pela equipe da CESAN.
- Posicionar o Monitor Comercial, no final da jornada de trabalho, dos serviços executados, dificuldades encontradas e alternativas para otimização dos roteiros.

As atribuições dos demais envolvidos no contrato são 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 contrato 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;
- Supervisores com ensino médio completo;
- Revisores/inspetores da qualidade com ensino médio completo;
- Coordenador do contrato com ensino superior completo ou em andamento, experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos nos serviços relacionados a este contrato;
- Coordenador e supervisores com, pelo menos, carteira de habilitação para carro;
- Revisores/inspetores e agentes de comerciais dos ciclos especiais com, pelo menos, carteira de habilitação motocicleta;
- Todos os envolvidos no contrato deverão comprovar ter conhecimento básico em informática, através de certificados de conclusão de curso.
- A contratada deverá apresentar perfil psicológico de todos os funcionários ligados ao contrato 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. Se o funcionário da CONTRATADA estiver em desacordo com o mencionado, a FISCALIZAÇÃO registrará através de fotografias essa falhas e encaminhará a CESAN. Nesse caso será aplicada multa conforme sanção administrativa.

Além da equipe de gestão do contrato, deverá existir pelo menos 01 (um) monitor para cada 10 (dez) agentes comerciais. Somente o agente comercial, com o apoio de seu respectivo monitor, realizará os serviços constantes no contrato.



Garantir aos agentes comerciais remuneração equivalente a 1 (um) salário base estabelecido pelo **SINDUSCON**⁴ para o cargo (função) de oficial. Para os monitores de campo, utilizar como referência 1 (um) salário base do oficial pleno. A remuneração referenciada deve ser líquida, já descontado os encargos.

Funcionários vinculados ao contrato serão utilizados apenas neste, não podendo atuar em serviços de outros contratos, uma vez que todos estão remunerados pela planilha de custos.

Cada agente comercial deverá executar no máximo 270 (duzentas e setenta) leituras por dia. Esse número garantirá 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.

⁴ Sindicato da Indústria da Construção Civil no Estado do Espírito Santo.



ANEXO II ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Dispositivo Móvel

Dispositivo Móvel é o equipamento portátil com capacidade de com capacidade de receber, processar, criticar e armazenar informações coletadas em campo. Dispositivo Móvel e Coletor de Dados Portátil é tratado como sinônimo.

Para realizar os serviços, objeto do contrato, o equipamento deverá executar aplicativo específico fornecido pela CONTRATADA. O dispositivo móvel deverá conter pelo menos os seguintes requisitos:

1. Comunicação de dado e voz;
2. Câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels.
3. Interface de comunicação bluetooth;
4. GPS e serviço de localização integrado;
5. Bateria com capacidade suficiente para atender a toda jornada de trabalho do agente comercial (8,8 horas diárias);
6. Permitir bloqueio à distância, recuperação dos dados e/ou "ERASER" (apagar dados);
7. Possuir aplicativos que permitam a geolocalização;
8. Possuir características de portabilidade;
9. Acesso à internet e transmissão de dados;
10. Cabo conector para transferência de dados;
11. Capacidade de armazenar todas as imagens (fotografias) necessárias para a execução do serviço.
12. Teclado de fácil manuseio para digitação das informações em campo pelos agentes comerciais.

Sistema de Acompanhamento de Leitura

Trata-se de um sistema integrado que permite a instalação de aplicativo, no dispositivo móvel, para o registro da execução dos serviços e transmissão "online" das informações para a base de dados da contratada. A transmissão de dados deverá ser exibida em página na internet específica, permitindo acompanhamento do trabalho de campo dos agentes comerciais.

O sistema de leitura deverá obedecer aos critérios necessários para a transmissão de dados ao sicut, que serão apresentados após o processo licitatório. O sistema deverá executar os serviços obedecendo a cronograma e roteiro determinados pela CESAN.

A partir da execução dos serviços de cada agente comercial, deverão existir no sistema condições de verificar "online" a execução dos serviços em cada uma das matrículas, as ocorrências utilizadas, a hora de execução do serviço e o número de cada hidrômetro. Através de cada uma das matrículas, deverá existir a possibilidade de visualizar todas as informações das ligações com serviços executados. O sistema de acompanhamento de leitura deverá conter no mínimo as seguintes informações para acompanhamento e devolução dos serviços em campo:

1. As rotas de leitura e as tarefas de cada um dos agentes comerciais;
2. Os registros de execução dos serviços;
3. Imagens (fotos) para todas as ocorrências de leitura;
4. Imagens (fotos) para os registros dos serviços de atualização socioeconômica e cadastral;
5. Imagens (fotos) para os registros dos serviços de identificação de ligação não cadastrada;
6. Posição geográfica (latitude e longitude) dos serviços de identificação de ligação não cadastrada;



7. Os nomes dos agentes comerciais e monitores, com suas respectivas matrículas.
 8. Indicadores e informações de acompanhamento online das tarefas dos agentes comerciais:
 - quantidade de leituras disponibilizadas para cada agente;
 - quantidade de notificações a ser entregue em cada tarefa;
 - quantidade de ocorrências graves, moderadas e informativas,
 - quantidade executada durante a tarefa e a quantidade pendente de execução;
 - capacidade da bateria de cada dispositivo móvel;
 9. Imagens para as anormalidade encontradas, de acordo com a Diretriz Comercial da CESAN;
 10. Imagens para as ocorrências de leitura;
 11. A sequência da ligação no sistema da CESAN.
 12. O nome do agente comercial e o número de registro do dispositivo.
 13. Localização geográfica (latitude e longitude)
 14. Matrícula (com DV)
 15. Nome do responsável pelo imóvel
 16. Nome do proprietário do imóvel
 17. Endereço completo
 18. Nº de economias
 19. Grupo de consumo
 20. Situação de água e esgoto
 21. Informações da fatura (leitura, consumo medido, tipo de leitura, tipo de faturamento, ocorrência, retenção da fatura, valor da fatura, etc.).
- Deverá existir um sistema de “filtros” para selecionar as informações necessárias à análise das atividades das equipes de campo. Essa característica de filtros deverá facilitar as atividades de forma a otimizar a solução de problemas.
- Também deve existir histórico por matrícula, durante toda a vigência do contrato. Deverão existir, no mínimo, todas as informações relatadas nas especificações técnicas nesse histórico.
- Todas as informações deverão ser apresentadas em idioma português.

Impressora Portátil

Equipamento utilizado para a impressão de faturas dos serviços de leitura e entrega simultânea, e serviço de impressão de notificação e segunda via de conta. O equipamento deverá realizar no mínimo:

1. Impressão em papel termossensível utilizando bobina com comprimento de 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 VI**.
2. Interface de comunicação Bluetooth.
3. Bateria de alta durabilidade, com capacidade de executar todas as tarefas previstas durante uma jornada de trabalho (8,8 horas).
4. Impressão de código de barras com alta qualidade seguindo padrão FEBRABAN.
5. Cabo de conexão compatível com o dispositivo móvel.

ANEXO III PRESCRIÇÕES TÉCNICAS

ITEM: 01

CÓDIGO: 6990002774

DESCRIÇÃO: Leitura do hidrômetro, faturamento, emissão e entrega simultânea de conta através de dispositivos móveis

UNIDADE: UN

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em executar a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (agente terá que chama-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. Para tanto deverá confirmar se o endereçamento registrado no visor corresponde ao imóvel, verificar necessidade de atualização cadastral confrontando com os dados apresentados na fatura e verificar a existência de anormalidade. 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.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- Leitura executada no dia definido no cronograma de leitura;
- Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;
- Lançamento das ocorrências, conforme tabela anexa, em caso de impossibilidade de leitura;
- Envio de justificativa, em caso da necessidade de lançamento de ocorrência de leitura (para clientes especiais);
- Conta emitida de maneira legível (alta qualidade);
- Análise do consumo e orientação para os testes de identificação de anormalidade de consumo;
- Retenção da conta para os casos de anomalia de consumo e valor;
- Conta entregue ao cliente;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal 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. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Locação de veículo tipo van com no mínimo 12 (doze) lugares com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, motorista, licenciamentos, seguro etc.



- Todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução do serviço conforme relacionado no item G - Ferramentas e equipamentos do **anexo I** - “Condições Gerais de Execução”.
- Coletor de dados com comunicação de dados e voz, GPS integrado, câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels e interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- Impressora térmica direta com interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- 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 VI, do Contrato 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.
- Aplicativo para leitura dos hidrômetros e atualização cadastral que permita o acompanhamento “online” da execução dos serviços.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial, definido conforme tabela do Sinduscon, para os agentes comerciais.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial pleno, definido conforme tabela do Sinduscon, para os monitores de campo.
- Encargos sociais.
- Seguro de vida, vale transporte, plano de saúde e vale alimentação e/ou refeição.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI’s (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Telefone celular para o monitor com conta mensal de pacote de dados e voz.
- Conta mensal de pacote de dados e voz para os coletores de dados dos agentes comerciais.
- Mapa impresso da Rota de leitura atualizado
- BDI

4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Medido em unidades, o serviço será considerado apto para medição quando executado em conformidade com o exposto nas condições gerais de execução e contrato.



ITEM: 02

CÓDIGO: 6990002775

DESCRIÇÃO: Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta

UNIDADE: UN

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em fazer a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (agente terá que chama-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.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- Leitura executada no dia definido no cronograma de leitura;
- Hidrômetro lido e lançado no dispositivo móvel;
- Análise do consumo;
- Lançamento das ocorrências, conforme tabela anexa;
- Entrega da mala direta (pré-impressa), quando houver;
- Disponibilização da informação no Sistema de Acompanhamento de Leitura;
- Devolução do arquivo com o serviço executado a CESAN no prazo previsto.

3. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Locação de veículo tipo van com no mínimo 12 (doze) lugares com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, motorista, licenciamentos, seguro etc.
- Todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução do serviço conforme relacionado no item G - Ferramentas e equipamentos do anexo "Condições Gerais de Execução".
- Coletor de dados com comunicação de dados e voz, GPS integrado, câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels e interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- Aplicativo para leitura dos hidrômetros e atualização cadastral que permita o acompanhamento "online" da execução dos serviços.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial, definido conforme tabela do Sinduscon, para os agentes comerciais.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial pleno, definido conforme tabela do Sinduscon, para os monitores de campo.
- Encargos sociais.
- Seguro de vida, vale transporte, plano de saúde e vale alimentação e/ou refeição.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Telefone celular para o monitor com conta mensal de pacote de dados e voz.
- Conta mensal de pacote de dados e voz para os coletores de dados dos agentes comerciais.
- Mapa impresso da Rota de leitura atualizado
- BDI



4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Medido em unidades, o serviço será considerado apto para medição quando executado em conformidade com o exposto nas condições gerais de execução e contrato.



ITEM: 03

CÓDIGO: 6990002776

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

UNIDADE: UN

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

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.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- 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;
- Entrega de fatura retida.
- Atendimento aos clientes com contas retidas para análise.
- Realizar testes para a confirmação da solução do problema.
- Entrega de faturas no repasse.

3. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Locação de veículo tipo van com no mínimo 12 (doze) lugares com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, motorista, licenciamentos, seguro etc.
- Todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução do serviço conforme relacionado no item G - Ferramentas e equipamentos do anexo "Condições Gerais de Execução".
- Coletor de dados com comunicação de dados e voz, GPS integrado, câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels e interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- Impressora térmica direta com interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- 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 VI, do Contrato 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.
- Aplicativo para leitura dos hidrômetros e atualização cadastral que permita o acompanhamento "online" da execução dos serviços.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial, definido conforme tabela do Sinduscon, para os agentes comerciais.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial pleno, definido conforme tabela do Sinduscon, para os monitores de campo.
- Encargos sociais.



- Seguro de vida, vale transporte, plano de saúde e vale alimentação e/ou refeição.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Telefone celular para o monitor com conta mensal de pacote de dados e voz.
- Conta mensal de pacote de dados e voz para os coletores de dados dos agentes comerciais.
- Mapa impresso da Rota de leitura atualizado
- BDI

4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Medido em unidades, o serviço será considerado apto para medição quando executado em conformidade com o exposto nas condições gerais de execução e contrato.



ITEM: 04

CÓDIGO: 6990002777

DESCRIÇÃO: Atualização socioeconômica e cadastral

UNIDADE: UN

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A CONTRATADA se obriga a executar o serviço de atualização socioeconômica e cadastral do cliente, atualização cadastral do imóvel e da ligação. Consiste na coleta de dados do cliente, do endereço da ligação, tipo de ligação para efeito de faturamento e dados para conhecimento do mercado (ramo de atividade, quantidade de ocupantes e outros).

Dados do cliente: nome, CPF, RG, data de nascimento, nome da mãe, telefone residencial, telefone comercial e celular, e-mail, escolaridade, relação do cliente com o imóvel, tempo de moradia e outros.

Dados da ligação: categoria de uso, ramo de atividade, tipo de ligação (TL), quantidade de economias, fotos das situações encontradas, se possui lacre e número do lacre, existência de cavalete múltiplo e sua quantidade, e outros.

Dados do imóvel: quantidade de moradores (adultos, crianças e idosos), quantos trabalham fora, quantidade de animais, piscina, acesso a leitura, caixa d'água e capacidade, coordenada GPS, existência de medição individualizada particular, CEP, se possui caixa de correspondência, abastecimento por fonte alternativa e tipo de abastecimento e outros.

Dados gerais: data da realização da pesquisa, campo observação caso o cliente queira fazer alguma manifestação.

O serviço será executado conforme critérios definidos pela CESAN em todas as ligações que necessitem que atualização de dados. A contratada deverá garantir que os quantitativos de serviços de atualização socioeconômica e cadastral demandados pela CESAN sejam atendidos integralmente no prazo estipulado. O fluxo de atendimento e devolução desse serviço é apresentado no anexo VI deste contrato.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- Atualização do cadastro do cliente, nome completo, data de nascimento, CPF (conforme RFB), nome da mãe, telefone e documento de identificação. Todos os documentos e comprovantes com cópia/imagem;
- Número de telefone para contato.
- Atualização do endereço;
- Atualização do cadastro imobiliário, informando todos os dados para a composição da categoria do imóvel, o número de unidades de consumo por categoria e da atividade principal;
- Digitação das informações do formulário contendo os dados dos clientes em planilha Excel ou lançamento em sistema próprio, separada por município.
- Devolução do arquivo/formulário com o serviço executado a CESAN no prazo previsto.
- Disponibilização da informação (com imagem/cópia dos documentos) no Sistema de Acompanhamento de Leitura.



3. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Locação de veículo tipo van com no mínimo 12 (doze) lugares com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, motorista, licenciamentos, seguro etc.
- Todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução do serviço conforme relacionado no item G - Ferramentas e equipamentos do Anexo "Condições Gerais de Execução".
- Coletor de dados com comunicação de dados e voz, GPS integrado, acesso a internet, câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels e interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- Aplicativo para leitura dos hidrômetros e atualização cadastral que permita o acompanhamento "online" da execução dos serviços.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial, definido conforme tabela do Sinduscon, para os agentes comerciais.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial pleno, definido conforme tabela do Sinduscon, para os monitores de campo.
- Encargos sociais.
- Seguro de vida, vale transporte, plano de saúde e vale alimentação e/ou refeição.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Telefone celular para o monitor com conta mensal de pacote de dados e voz.
- Conta mensal de pacote de dados e voz para os coletores de dados dos agentes comerciais.
- Mapa impresso da Rota de leitura atualizado
- Formulário impresso para atualização socioeconômica e cadastral
- BDI

4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Medido em unidades, o serviço será considerado apto para medição quando executado em conformidade com o exposto nas condições gerais de execução e contrato.

ITEM: 05

CÓDIGO: 6990002778

DESCRIÇÃO: Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta para ciclos especiais

UNIDADE: UN

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em executar a leitura do hidrômetro no local de instalação, sempre que possível na presença do cliente (agente terá que chama-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, verificar necessidade de atualização cadastral confrontando com os dados apresentados na fatura e verificar a existência de anormalidade. 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. 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. Atualmente os ciclos 60 e 80 são considerados ciclos especiais e estão distribuídos nas localidades descritas nas CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO. Os agentes comerciais deverão utilizar motocicletas para deslocamento durante a execução do serviço a fim de otimizar seu tempo de trabalho.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- 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;
- Entrega da mala direta, quando houver, inclusive mala direta nominal 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. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Veículo tipo motocicleta com no máximo dois anos de fabricação, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, licenciamentos, seguro etc.
- Todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução do serviço conforme relacionado no item G - Ferramentas e equipamentos do anexo "Condições Gerais de Execução".
- Coletor de dados de comunicação de dados e voz, equipado com câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels, conforme especificações técnicas no anexo II.
- Aplicativo para leitura dos hidrômetros e sistema de acompanhamento "online".
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial, definido conforme tabela do Sinduscon, para os agentes comerciais.
- Encargos sociais.



- Seguro de vida, vale transporte, plano de saúde e vale alimentação e/ou refeição.
- Uniformes (calça, jaleco e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Conta mensal de pacote de dados e voz para os coletores de dados dos agentes comerciais.
- Mapa impresso da Rota de leitura atualizado
- BDI

4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Medido em unidades, o serviço será considerado apto para medição quando executado em conformidade com o exposto nas condições gerais de execução e contrato.



ITEM: 06

CÓDIGO: 6990002779

DESCRIÇÃO: Identificação de ligação de água e/ou esgoto não cadastrada

UNIDADE: UN

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste em identificar o imóvel conectado à rede de água e/ou esgoto, que não consta no cadastrado de clientes da CESAN. Somente será aceito um registro por localização geográfica. Para o pagamento do serviço será necessária a confirmação dos dados pela FISCALIZAÇÃO da CESAN.

2. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

Os serviços serão dados como executados quando atenderem aos seguintes requisitos:

- Identificação de imóvel que esta fazendo uso da água da CESAN e/ou conectado a rede de esgoto e que não consta no cadastro de clientes da CESAN.
- Disponibilização da informação no Sistema de Acompanhamento de Leitura, informando a localização geográfica (latitude e longitude), e registro de imagens do local (fotos da fachada) para confirmar a localização.
- Devolução do arquivo com o serviço executado a CESAN no prazo previsto.
- Confirmação pela fiscalização da procedência da informação.

3. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Locação de veículo tipo van com no mínimo 12 (doze) lugares com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, motorista, licenciamentos, seguro etc.
- Todas as ferramentas e equipamentos necessários à execução do serviço conforme relacionado no item G - Ferramentas e equipamentos do anexo "Condições Gerais de Execução".
- Coletor de dados com comunicação de dados e voz, GPS integrado, câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels e interface de comunicação bluetooth, conforme especificações técnicas no anexo II.
- Aplicativo para leitura dos hidrômetros e atualização cadastral que permita o acompanhamento "online" da execução dos serviços.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial, definido conforme tabela do Sinduscon, para os agentes comerciais.
- Mão de obra equivalente a 1 (um) vezes o salário para oficial pleno, definido conforme tabela do Sinduscon, para os monitores de campo.
- Encargos sociais.
- Seguro de vida, vale transporte, plano de saúde e vale alimentação e/ou refeição.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Telefone celular para o monitor com conta mensal de pacote de dados e voz.
- Conta mensal de pacote de dados e voz para os coletores de dados dos agentes comerciais.
- Mapa impresso da Rota de leitura atualizado
- BDI



4. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

Medido em unidades, o serviço será considerado apto para medição quando executado em conformidade com o exposto nas condições gerais de execução e contrato. Somente será aceito um registro por localização geográfica e para o pagamento do serviço será necessária a confirmação dos dados pela FISCALIZAÇÃO da CESAN.



ITEM: 07

CÓDIGO: 6990002780

DESCRIÇÃO: Serviços de Coordenação do Contrato

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

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 e ter experiência profissional mínima de 02 (dois) anos na execução dos serviços específicos do contrato. Cabe a este profissional todo trabalho de gestão dos demais profissionais e atividades do contrato.

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Mão de obra de 01 (um) coordenador
- Locação de automóvel de 1000 cilindradas com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, licenciamentos, seguro etc.
- Encargos sociais e BDI.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Seguro de vida
- Vale alimentação.
- Vale transporte.
- Plano de saúde.

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).



ITEM: 08

CÓDIGO: 6990002781

DESCRIÇÃO: Serviços de supervisão

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

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; atualização das fotografias dos funcionários no site da contratada; atualizar os sistemas de controle e relatórios de produtividade; garantir que sua equipe tenha pleno conhecimento das ferramentas e sistemas de trabalho.

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Mão de obra 01 (um) supervisor.
- Locação de automóvel de 1000 cilindradas com no máximo dois anos de uso contados a partir da assinatura do contrato incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, licenciamentos, seguro etc.
- Encargos sociais e BDI.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Seguro de vida.
- Vale alimentação.
- Vale transporte.
- Plano de saúde.

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).

ITEM: 09

CÓDIGO: 6990002782

DESCRIÇÃO: Programação de serviços

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

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 no Sistema de Acompanhamento de Leitura, corrigindo possíveis falhas na execução do serviço.

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Mão de obra de 01 (um) técnico.
- Encargos sociais e BDI.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- Seguro de vida
- Vale alimentação.
- Vale transporte.
- Plano de saúde.

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).



37

ITEM: 10

CÓDIGO: 6990002783

DESCRIÇÃO: Revisão e inspeção de qualidade de serviço

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO 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;

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Mão de obra 01 (um) técnico.
- Veículo tipo motocicleta com no máximo dois anos de fabricação, incluindo todos os custos vinculados como: combustível, manutenção preventiva e corretiva, licenciamentos, seguro etc.
- Encargos sociais e BDI.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- EPI's (luvas de borracha, botina e capa de chuva).
- Seguro de vida.
- Vale alimentação e vale transporte.
- Plano de saúde.

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).

ITEM: 11

CÓDIGO: 6990002784

DESCRIÇÃO: Base operacional na Grande Vitória

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste na disponibilização de uma base operacional na Grande Vitória, que deverá estar localizada em um dos municípios de abrangência do contrato, 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, 02 (dois) programadores de serviço e 02 (dois) revisores/inspetores da qualidade, monitores e agentes comerciais. A base deverá ser utilizada exclusivamente para atender ao objeto do contrato.

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Aluguel.
- Despesas com serviços públicos (água, energia etc.).
- Material de consumo, móveis e despesas de manutenção.
- Computadores e impressoras com softwares originais.
- Aplicativo para gestão dos serviços.
- Celular como meio de comunicação de dados e voz, equipado com câmera fotográfica com resolução mínima de 5.0 Megapixels para toda equipe da infraestrutura.
- Telefonia fixa e internet.
- Site da empresa
- Hospedagem para o site
- BDI

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).



ITEM: 12

CÓDIGO: 6990002785

DESCRIÇÃO: Base operacional no Interior

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste na disponibilização de uma base operacional no Interior, que deverá estar localizada em um dos municípios de abrangência do contrato, dotada de escritório mobiliado, com computador, meios de comunicação de dados e voz, acesso a internet, para atender ao supervisor, monitores e agentes comerciais. A base deverá ser utilizada exclusivamente para atender ao objeto do contrato. Deverá existir uma base operacional em cada uma das Divisões no Interior (Sul e Litorânea).

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Aluguel.
- Despesas com serviços públicos (água, energia etc.).
- Material de consumo, móveis e despesas de manutenção.
- Computadores e impressoras com softwares originais.
- Telefonia fixa e internet.
- BDI

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).



ITEM: 13

CÓDIGO: 6990002786

DESCRIÇÃO: Técnico de atualização cadastral

UNIDADE: UN x MÊS

1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Consiste na disponibilização de profissional de nível médio, para realizar o acompanhamento da execução dos serviços de atualização cadastral, preparando os serviços que serão executados e recebendo os dados de campo. Esse profissional será responsável pela conferência das informações, digitação e tabulação dos dados, separação dos comprovantes (documentação) e envio de todas informações para a CESAN.

2. COMPONENTES DO CUSTO

A composição de custo unitário inclui:

- Mão de obra 01 (um) técnico.
- Encargos sociais e BDI.
- Uniformes (calça, jaleco, mochila e camiseta).
- Seguro de vida.
- Vale alimentação e vale transporte.
- Plano de saúde.

3. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO

O serviço medido em unidade mês ou fração (Mês).



ANEXO IV

CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO, ARMAZENAMENTO E ESTOCAGEM DE MATERIAIS PELA CONTRATADA

1. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO DOS MATERIAIS PELA CONTRATADA

- Todos os materiais fornecidos pela **CONTRATADA** deverão possuir o Atestado de Conformidade Técnica (ACT), válido, emitido pela **SABESP** e obedecer às Normas, Especificações e Métodos de Ensaio da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas em sua revisão mais atualizada), quando aplicável, salvo quando a **CESAN** apresentar normas próprias ou de terceiros.
- Quando a **CONTRATADA** adquire material, deve a mesma solicitar apresentação do ACT aos seus fornecedores. (Em caso de dúvidas pode solicitar apoio à Divisão de Suprimentos pelo tel.: (27) 2127-5424 ou e-mail: ni.material@cesan.com.br para tais confirmações).
- Os materiais fornecidos pela **CONTRATADA** deverão conter de forma indelével a marca do seu fabricante, rastreabilidade e marcações conforme normas técnicas aplicáveis.
- A aceitação dos materiais a serem utilizados nos respectivos serviços estará condicionada a inspeção que deverá ser feita pela unidade gerenciadora do **CONTRATO**, ou a critério da **CESAN**, por equipe técnica própria, por técnicos por ela especialmente designados ou por técnicos da empresa SABESP, tanto nas instalações do fornecedor, quanto no local de destino.
- A **CESAN**, quando solicitada, fornecerá as especificações técnicas necessárias para materiais a serem utilizados nos serviços, através da unidade gerenciadora do **CONTRATO**.
- A **CESAN** poderá solicitar à **CONTRATADA** os Certificados dos Testes de Ensaio por tipo de material/fabricante, emitidos por laboratórios credenciados pelo **INMETRO** aptos a realização destes, ou indicados pela **CESAN** e sem ônus para a mesma, tais como:
 - IPT (Instituto Pesquisa Tecnológica);
 - Falcão Bauer;
 - Outras submetidas à aprovação da **CESAN**.
- Todos os materiais aplicados na execução dos serviços deverão ser novos. Em nenhuma hipótese serão aceitos materiais e equipamentos reaproveitados, com data de validade vencida ou com data de fabricação em não conformidade com as normas vigentes.

2. ARMAZENAMENTO E ESTOCAGEM DE MATERIAIS

- Todo material destinado aos serviços deverá ser estocado de forma adequada, visando a manter inalteradas suas características construtivas e operacionais.
- A fiscalização terá livre acesso às áreas da **CONTRATADA** para inspecionar as instalações de armazenamento e estocagem dos materiais.



ANEXO V NORMAS E INSTRUÇÕES

- REGRAS BÁSICAS DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO PARA CONTRATADAS EM OBRAS E SERVIÇOS
- DECRETO Nº 2460-R, DE 05 DE FEVEREIRO DE 2010 – CUMPRIMENTO À LEI DE EXECUÇÃO PENA – ABSORÇÃO DA MÃO DE OBRA ADVINDA DO SISTEMA PRISIONAL



ANEXO VI RELAÇÃO DE MODELOS

- **MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**
- **MODELO TERMO DE COMPROMISSO**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 2460-R**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO**
- **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS CONDIÇÕES PARA FORNECIMENTO DE MATERIAIS**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**
- **MODELO DE FATURA/NOTIFICAÇÃO**
- **TABELA DE OCORRÊNCIA DE LEITURA**
- **FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL**
- **PADRONIZAÇÃO VISUAL**



MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA

(Utilizar papel timbrado do banco)

CARTA DE FIANÇA Nº _____

VALOR: R\$ _____

AFIANÇADA: Nome, Endereço, Qualificação, CGC.

BENEFICIÁRIA: COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

Pelo presente instrumento, o Banco.....,C.N.P.Jnº....., com sede em....., e por seus representantes legais infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, em caráter irrevogável e irretratável, da firma.....(nome da afiançada), estabelecida à....., até o valor máximo de R\$(.....), devidamente atualizado com base no **Contrato nº 092/2015**, com a finalidade de garantir a fiel, completa, cabal e perfeita execução do **CONTRATO** nº....., a ser celebrado entre a empresa afiançada e a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN** (C.N.P.J Nº 28.151.363/0001-47) tendo por objeto o especificado na **CLÁUSULA PRIMEIRA DO CONTRATO**.

A presente garantia, obedecido o limite acima especificado, abrange toda e qualquer quantia imputável à afiançada, inclusive o pagamento de multas, juros, honorários de advogado, cláusula penal, custas, despesas judiciais e outras penalidades cabíveis contra a afiançada.

Obriga-se o fiador, independentemente de interferência ou autorização da afiançada, a depositar no Banco do Estado do Espírito Santo - BANESTES, Agência Central, em nome da **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**, no prazo improrrogável de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da comunicação escrita contendo menção às cláusulas contratuais descumpridas pela empresa afiançada, as importâncias que tiverem de ser pagas em decorrência do aludido descumprimento, até o limite máximo estabelecido na presente Carta de Fiança.

O fiador declara, outrossim, que renuncia expressamente aos benefícios dos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei nº 10406/2002 – CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO.

O prazo de validade da presente fiança é de (por extenso) dias, contado da data de sua emissão. (vide observação letra "d").

O não cumprimento das obrigações assumidas na presente Carta de Fiança sujeitará o fiador à multa, meramente compensatória de 2% (dois por cento) do valor da presente, corrigido monetariamente, sem prejuízo das demais sanções legalmente previstas.

Os signatários deste instrumento declaram, sob as penas da lei que:

I - Estão estatutariamente autorizados a assinar e com poderes para obrigar este Banco a tal responsabilidade e regularmente autorizado a prestar garantias desta natureza, por força do disposto em determinações administrativas internas;



II - a presente Fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da legislação, especialmente bancária, regulamentações e determinações do Banco Central do Brasil, aplicáveis à espécie;

III - o valor da presente Fiança se contém dentro dos limites permitidos por pelo Banco Central do Brasil, sendo que nesta data, o Patrimônio Líquido deste Banco é de R\$ _____ (por extenso), compatível com o volume de fianças emitidas até a presente data;

IV - o Banco Fiador acha-se devidamente autorizado a expedir Carta de Fiança, não havendo nenhuma restrição atual à sua emissão.

Fica eleito o Foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, para dirimir quaisquer dúvidas suscitadas com relação à presente Carta de Fiança.

Local e Data

Nome do Banco

Nomes dos Signatários

Testemunhas

OBSERVAÇÕES:

- a - Reconhecer as firmas dos representantes do fiador;
- b - registrar no Cartório de Títulos e Documentos;
- c - às assinaturas das testemunhas (acrescentar os respectivos números de identidade e nomes legíveis);
- d - o prazo mínimo de validade da Carta de Fiança corresponderá ao prazo global do **CONTRATO**, nos termos do que dispõe o Item 6 das **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO**, acrescido de 90 (noventa) dias, conforme dispõe o §3º do art.73 da Lei 8.666/93.



MODELO TERMO DE COMPROMISSO

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: Contrato – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, PARA TODAS AS LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS.

Eu, (nome do profissional)....., declaro estar ciente e de acordo com a minha indicação pela empresa (razão social) para integrar a equipe técnica que se responsabilizará pela execução dos trabalhos objeto da licitação em referência.

.....
Profissional
(nome e assinatura)

.....
Empresa (responsável - nome
cargo e assinatura)



MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO DECRETO Nº 2460-R

LOCAL E DATA.

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: Contrato – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, PARA TODAS AS LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA** estar ciente do **DECRETO Nº 2460-R, de 05 de fevereiro de 2010**, que dará cumprimento à Lei de Execução Penal e disciplina a organização e funcionamento da Administração Pública, para fins de absorção da mão-de-obra advinda do sistema prisional; **que irá disponibilizar em seu quadro de pessoal esta mão-de-obra** e se responsabilizará pela aplicabilidade da legislação e execução dos **SERVIÇOS** objeto da licitação em referência.

.....
Empresa (responsável - nome
cargo e assinatura)



MODELO DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO REGULAR PERANTE O MINISTÉRIO DO TRABALHO

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: Contrato – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, PARA TODAS AS LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, **que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.**

Ressalva (opcional): emprega menor(es), a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz(es).

.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(is) legal(is) pela Proponente.



MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO

DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

Nº _____ VIGÊNCIA: ____/____/____ A ____/____/____

OBJETO: _____

CONDIÇÕES ORIGINAIS DE PAGAMENTO: _____

REPRESENTANTE LEGAL NO INSTRUMENTO: _____

DADOS DO TÍTULO A ALTERAR O PRAZO DE PAGAMENTO

Nº NOTA FISCAL: _____ EMISSÃO: ____/____/____ VALOR DE FACE: R\$ _____

DATA PROGRAMADA PGTO: ____/____/____ VALOR LÍQUIDO PAGTO: R\$ _____

ALTERAÇÃO A SER PROCEDIDA

NOVA DATA DE PAGTO: ____/____/____ Nº DE DIAS ANTECIPADOS: _____ (_____)

VALOR A SER PAGO: R\$ _____ (_____)

MEMÓRIA DE CÁLCULO: $D = N \times (1/30) \times N$

N = R\$ _____ i = _____ % n = _____ dias d = R\$ _____

Pelo presente Termo, por um lado a CESAN, representada por seu Gerente Financeiro e Contábil/ Divisão de Finanças da CESAN e por outro a CONTRATADA _____, representada pelo Sr. _____, na qualidade _____ de _____ tem entre si ajustada a ALTERAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO do título acima identificado, ficando acordado que para os demais títulos permanecem as condições de pagamento pactuadas no Contrato original, atendendo o presente, quando necessário a formalidade legal de Termo Aditivo.

Com o recebimento do valor apurado, a CONTRATADA dá quitação geral e irrestrita ao título acima identificado.

Vitória, _____ de _____ de 200____.

Representante da CESAN

Representante Legal da CONTRATADA



MODELO DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO ÀS CONDIÇÕES PARA FORNECIMENTO DE MATERIAIS

LOCAL E DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: Contrato – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, PARA TODAS AS LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS.

Em atendimento à determinação do **Contrato nº 092/2015** da **CESAN**, declaramos que no caso de fornecimento de materiais iremos adquirir somente materiais que estejam de acordo com as normas e especificações da **CESAN**, inclusive quando a **CESAN** exigir que os materiais possuam **Atestado de Conformidade Técnica SABESP**.

Declaramos ainda que submeteremos as aquisições à aprovação da unidade gerenciadora do **CONTRATO** para verificação do atendimento às exigências estabelecidas.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

.....
Carimbo, nome e assinatura do representante legal da empresa



MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

LOCAL E DATA

REF.: Contrato – CESAN

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE LEITURA DE MEDIDORES COM FATURAMENTO, EMISSÃO E ENTREGA SIMULTÂNEA DA CONTA E RESPECTIVAS NOTIFICAÇÕES E/OU COMUNICADOS DECORRENTES DA LEITURA, ENTREGA DE SEGUNDA VIA DA CONTA E ENTREGA DE CONTA RETIDA PARA ANÁLISE, ATUALIZAÇÃO SÓCIOECONÔMICA E CADASTRAL, LEITURA DO HIDRÔMETRO ATRAVÉS DE COLETOR DE DADOS, SEM EMISSÃO E ENTREGA DE CONTA PARA CLIENTES DE CICLOS ESPECIAIS, IDENTIFICAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO NÃO CADASTRADA, E ATENDIMENTO AO CLIENTE, PARA TODAS AS LOCALIDADES DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO QUE A CESAN PRESTA SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO, NO PRESENTE E NO FUTURO, OBSERVADOS OS LIMITES LEGAIS.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº, **DECLARA, que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade do CESAN, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosos destas informações.**

Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

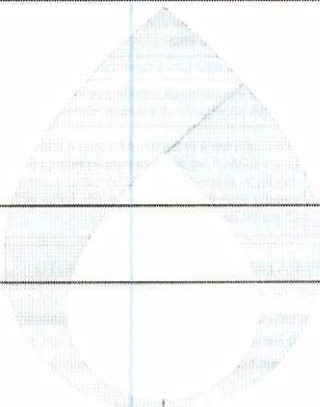
.....
Nome(s) e assinatura(s) do(s) responsável(eis) legal(is) pela Proponente



MODELO DE FATURA/NOTIFICAÇÃO – FRENTE



CESAN
Companhia Espírito-Santense de Saneamento
CNPJ: 28.151.363/0001-47

Mês/Ano		Origem		Matrícula	
Cliente Titular					
Proprietário do Imóvel					
Endereço					
Tipo de Ligação	Data da Leitura	Hidrómetro	Ciclo/Sequência		
Classificação			CPF/CNPJ		
					
 VENCIMENTO			TOTAL A PAGAR R\$		
Atendimento ao Cliente					

Qualidade da Água Distribuída* (referente ao mês anterior) Decreto 5440/05

Parâmetro	Turbidez	Cor	Cloro	Fluor	Escherichia Coli	Coli. Totais
Nº Máximo de Amostras Exigidas						
Nº Amostras Realizadas						
Nº Amostras que Atendem Legislação						
Comentário						

Observações no verso



CESAN
qualidade em saneamento
CNPJ: 28.151.363/0001-47

Matrícula		Vencimento
Mês/Ano	Origem	TOTAL A PAGAR R\$



MODELO DE FATURA/NOTIFICAÇÃO – VERSO



DÚVIDAS SOBRE O CONSUMO?

Anote a leitura do hidrômetro e informe à CESAN

DATA

SOMENTE OS NÚMEROS PRETOS

/ /

1(um) metro cúbico é igual a 1.000 litros (mil litros)

CONTATOS

Ligue 115 e fale com a CESAN

www.cesan.com.br

Conheça mais a sobre a qualidade da água entregue na sua residência através do site www.cesan.com.br ou pelo e-mail qualidadedaagua@cesan.com.br

A água da CESAN passa por um rigoroso tratamento, atendendo à legislação.

(*) Os padrões de qualidade da água (potabilidade) são estabelecidos pela

Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde

PARAMÉTROS	SIGNIFICADOS
TURBIDEZ	Característica que indica o grau de transparência da água.
COR APARENTE	Característica que mede o grau de coloração da água.
CLORO RESIDUAL LIVRE	Indica a quantidade de cloro presente na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água.
ESCHERICHIA COLI	Indicador microbiológico utilizado para medir eventual contaminação de água por material fecal que pode ou não vir a veicular microorganismos que afetam a saúde do homem.
COLIFORMES TOTAIS (COLI. TOTAIS)	Indica a presença de bactérias na água e, não necessariamente, representa problemas para a saúde. A legislação permite a presença de Coliformes Totais (CT) em função da população abastecida. Até 20.000 hab só é admitido a presença de CT em apenas 1 amostra entre todas coletadas no mês. Acima de 20.000 hab permite-se a presença de CT em 5% das amostras coletadas.

TARIFA SOCIAL PARA SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO

Quem tem direito

Economia classificada como residencial e que seus moradores sejam beneficiários do programa Bolsa Família do Governo Federal ou que recebam o benefício de Prestação Continuada da Assistência Social - BPC (art. 20 da Lei Nº 8.742, de 07/12/1993), cujo o imóvel esteja localizado no município onde o cliente é cadastrado no benefício e desde que atendam a todas as condições estabelecidas pela CESAN.

O que precisa ser apresentado

- 1 - Matrícula do imóvel na CESAN;
- 2 - CPF e Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, outro documento oficial de identificação com foto;
- 3 - Cartão do Benefício do programa Bolsa Família ou Cartão de Benefício de Prestação Continuada - BPC e respectivo(s) comprovante(s) de recebimento do benefício.
- 4 - Documento que faça a vinculação entre o imóvel e o beneficiário do programa.

ARSI-Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo
www.arsi.es.gov.br ou telefone: 0800 280 8080.

ATENÇÃO - Esta Nota Fiscal não quita débitos anteriores

Pagamento efetuado após o vencimento sofrerá acréscimos de multa e juros de mora cobrados em Nota Fiscal futura estando, ainda, o imóvel sujeito ao corte do fornecimento de água, de acordo com o Regulamento de Serviços da CESAN.

Autenticação Mecânica

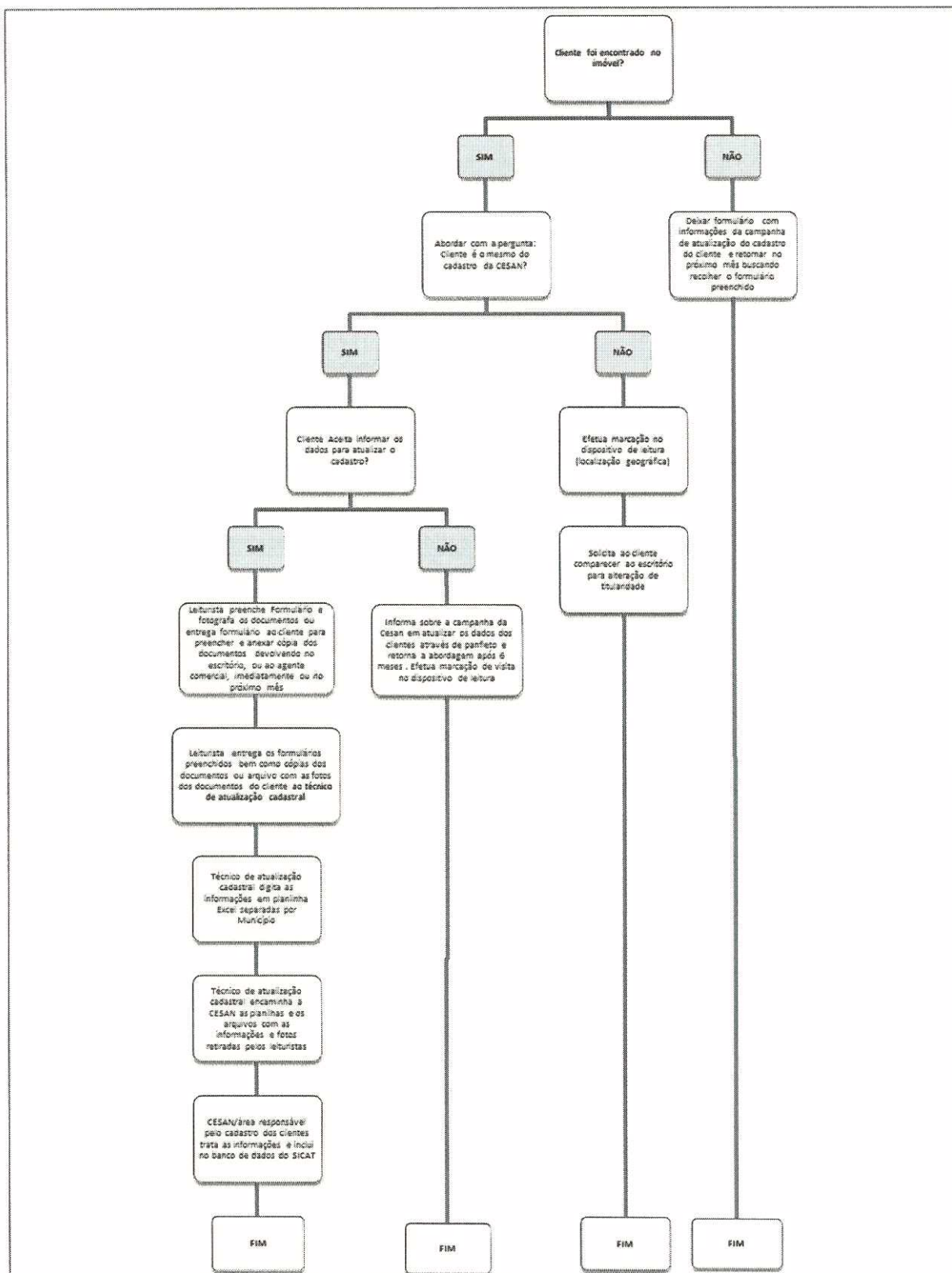
Autenticação Mecânica



TABELA DE OCORRÊNCIAS DE LEITURA

CÓDIGO	DESCRIÇÃO
03	Hidrômetro Retirado
04	Hidrômetro Parado
05	Hidrômetro Soterrado ou Submerso
06	Hidrômetro com Vidro Embaçado
07	Imóvel Fechado (sem acesso)
08	Abrigo Trancado
09	Mostrador Ilegível
10	Hidrômetro Substituído
11	Hidrômetro com Lacre Violado
12	Hidrômetro Violado
13	Instalação Irregular (By-pass/ torneira antes)
14	Hidrômetro Difícil Acesso
15	Hidrômetro Difícil Acesso com Leitura
16	Imóvel Desabitado
17	Cobrança Consumo Total
18	Água Cortada
19	Imóvel Demolido ou em Ruínas
20	Padrão de Hidrômetro não Localizado
21	Hidrômetro Depredado
22	Usuário não Permitiu a Leitura
23	Imóvel em Obras
24	Animal Bravo
25	Suspeita de leitura errada
26	Caixa de Proteção s/ Tampa ou Danificada
27	Hidrômetro em má Posição
28	Hidrômetro Invertido
29	Número Hidrômetro Virado para Parede
30	Vazando antes do Padrão
31	Vazamento no Hidrômetro
32	Vazando no Padrão (antes hidrômetro)
33	Vazando no Padrão (após hidrômetro)
34	Caixa Enterrada / Hidrômetro Profundo
36	Imóvel de Veraneio
37	Água Cortada Violada
38	Água Suprimida
39	Água Suprimida Violada
40	Imóvel sem caixa de Correio
41	Eliminador de Ar instalado
42	Hidrômetro Inclinado – sem necessidade
43	Hidrômetro Inclinado – com necessidade
44	Padrão Irregular
45	Com olhal-tampa do HD fechado
46	Caixa de correios danificada
47	Utiliza água de poço
48	Consumo baixo do mínimo

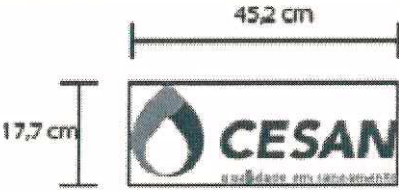
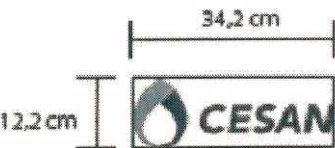
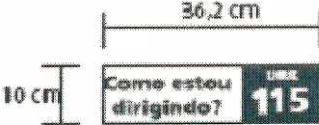
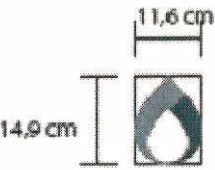
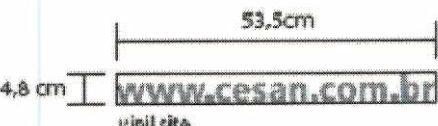
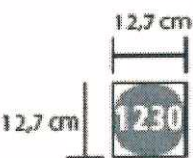
FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO CADASTRAL



PADRONIZAÇÃO VISUAL

Dimensões dos Adesivos de Identificação

Vinil adesivo branco impresso nas Cores Institucionais

 54,1 cm 21,3 cm CESAN qualidade em saneamento	 54,1 cm 21,3 cm CESAN qualidade em saneamento	vinil carros
 45,2 cm 17,7 cm CESAN qualidade em saneamento	 45,2 cm 17,7 cm CESAN qualidade em saneamento	vinil caminhão
 40 cm 20 cm CESAN A SERVIÇO DA CESAN	 40 cm 20 cm CESAN A SERVIÇO DA CESAN	adesivo serviço
 34,2 cm 12,2 cm CESAN	 36,2 cm 10 cm Como estou dirigindo? UNIC 115	Frutiger LT Std vinil 115
 11,6 cm 14,9 cm	 53,5 cm 4,8 cm www.cesan.com.br	vinil capô vinil site
 12,7 cm 12,7 cm 1230	← Números em Frutiger LT Std 77 Black Condensed 160 pt Centralizado ao Círculo.	

CORES PADRÕES



Azul-Mineral CESAN

CMYK Escala Europa	RGB	RGB Hex	Pantone	Vinil	Tinta Acrílica, Esmalte e PVA
C: 100 M: 58 Y: 0 K: 21	R: 0 G: 85 B: 150	#005596	288C 287U	3M: Azul Safira	Suvinil: Y157 Coral: 2060F

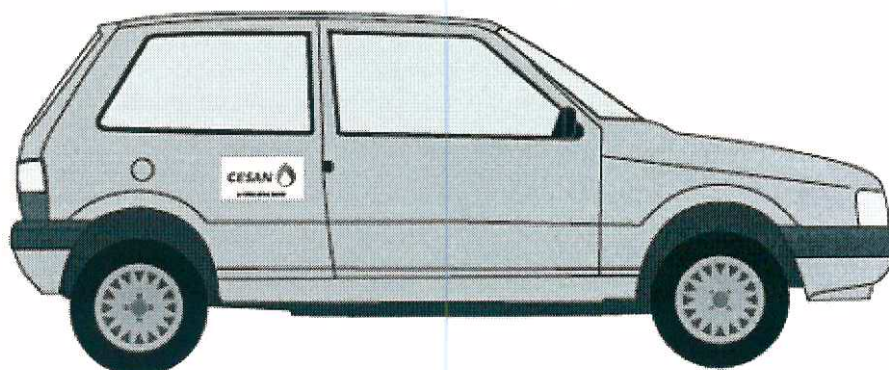
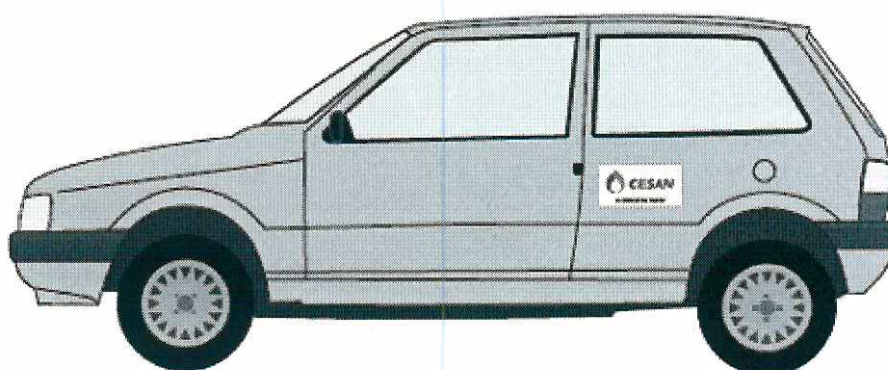
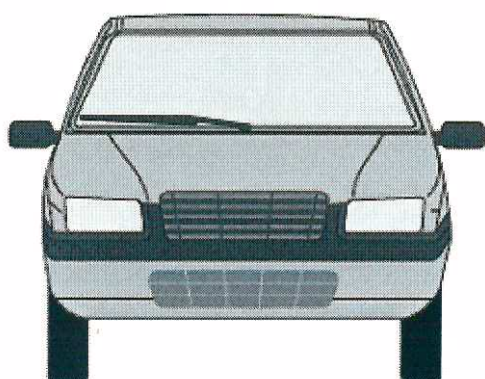
Cian CESAN

CMYK Escala Europa	RGB	RGB Hex	Pantone	Vinil	Tinta Acrílica, Esmalte e PVA
C: 100 M: 0 Y: 0 K: 0	R: 0 G: 173 B: 239	#00ADEF	Usar CMYK para substituir	3M: Azul olimpico	Suvinil: X157 Coral: 2052F

Preto 10%

CMYK Escala Europa	RGB	RGB Hex	Pantone	Vinil	Tinta Acrílica, Esmalte e PVA
C: 0 M: 0 Y: 0 K: 10	R: 231 G: 231 B: 231	#e7e7e7	Usar CMYK para substituir	3M: Cinza Claro	Suvinil: S157 Coral: 1270P

IDENTIFICAÇÃO DOS AUTOMÓVEIS



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

