

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMERCIAIS DE COBRANÇA DE DÉBITOS VENCIDOS

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Este Termo de Referência (TR) apresenta as condições, exigências e procedimentos a serem observados na prestação de serviços comerciais de cobrança de débitos vencidos de Clientes, relativos aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, prestados pela DESO.

1.2. Para os fins deste TR, entendem-se como serviços comerciais de cobrança de débitos vencidos as atividades de geração e entrega de Avisos de Corte/Supressão de Ligação (**Aviso de Corte**), a execução do Corte de Ligação (**Corte**), a Cobrança e Fiscalização de Ligação Cortada (**Cobrança**) e a Religação de Ligação Cortada (**Religação**).

1.3. As ações de corte do fornecimento de água e de religação da ligação cortada encontram respaldo legal nos Art. 72, Inciso I, e no Art. 73, respectivamente, do Decreto nº 27.565, de 21/12/2010 – Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgoto.

1.4. Os serviços deverão ser prestados no âmbito da área de concessão da DESO, conforme Lei Estadual Nº 6.960, de julho de 2010 - Prestação e cobrança dos serviços públicos de água e esgoto no Estado de Sergipe, abrangendo todos os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, operados pela DESO no Estado de Sergipe.

2. NATUREZA DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços objeto deste TR são serviços de natureza contínua e tem caráter essencial, compreendendo atividades determinantes para a garantia da segurança, qualidade e regularidade da distribuição de água, como também para garantir a eficiência e a sustentabilidade econômica da DESO, em conformidade com a Lei Federal Nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007 – Diretrizes nacionais para o saneamento básico.

3. DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Arquivo de Informações Comerciais do Lote de Matrículas com Débitos Vencidos

3.1.1. A periodicidade dos ciclos e respectivos procedimentos de cobrança administrativa deverá ser mensal, em compatibilidade com todos os processos precedentes (prestação dos serviços, medição dos consumos, faturamento, etc.) e com os prazos regulamentares para a definição do status de adimplência ou inadimplência do Cliente.

3.1.2. Os arquivos de informações comerciais dos lotes de matrículas (LM) com débitos vencidos (segregadas por Setor Comercial e por Localidade) serão entregues semanalmente às Credenciadas para executarem os serviços de cobrança administrativa.

3.1.3. A data de entrega do LM será a data de referência (**Dia D**) a ser utilizada para fins de contagem dos prazos de execução dos procedimentos de cobrança pelas Credenciadas.

3.1.4. Os LM serão distribuídos às Credenciadas, conforme critério definido no edital de credenciamento e de forma que apenas uma Credenciada atue num dado Setor Comercial durante o período de um ciclo de cobrança, de forma a evitar a sobreposição de esforços de cobrança numa mesma área e para melhorar a eficiência dos serviços pela redução do tempo e das distâncias de deslocamento dos agentes de campo entre um domicílio e outro.

3.2. Aviso de Corte

3.2.1. **Dia D:** Após o recebimento do LM, com os dados cadastrais e comerciais dos Clientes inadimplentes, as Credenciadas deverão proceder à produção, impressão e envelopamento ou

dobradura com lacre dos formulários dos Avisos de Corte, conforme modelo apresentado no Anexo – Modelo de Aviso de Corte Padrão da DESO.

3.2.2. Os Avisos de Corte devem ser entregues aos Clientes devidamente protocolados com o registro do recebimento pelos Clientes inadimplentes.

3.2.3. No ato da entrega dos Avisos de Corte, os agentes de campo das Credenciadas deverão previamente confirmar a identificação do imóvel através das informações constantes no relatório de débito do Cliente enviado pela DESO. Só será coletado assinatura por extenso no aviso de corte da pessoa maior de 18 anos de idade e especificando o vínculo com o imóvel. No caso de atesto por rubrica caberá ao agente registrar o nome por extenso.

3.2.4. Os Avisos de Corte deverão ser entregues devidamente envelopados ou com o formulário do Aviso dobrado e lacrado, protocolado e com a identificação e a assinatura do recebedor.

3.2.5. **Dia D + 5:** Após a entrega de todos os Avisos de Corte do LM, as Credenciadas deverão proceder à elaboração dos pareceres de baixa dos Avisos de Corte respectivos no Sistema de Gestão Comercial da DESO (GSAN), onde deverão constar o nome do recebedor, a data e hora da entrega e o nome do entregador, sendo liberado no GSAN o registro para pagamento dos Avisos de Corte entregues e baixados.

3.2.6. Os Avisos de Corte não entregues pelas Credenciadas durante o período regulamentar e que não tenham justificativa aceita pela Fiscalização da DESO, ficarão passíveis ao recebimento das multas por desempenho insuficientes estipuladas neste TR. Os avisos justificados serão alimentados no sistema GSAN nos seguintes códigos: Terreno Baldio e Imóvel Desabitado.

3.2.7. A regularização do débito pelo Cliente durante o período compreendido entre o dia da entrega do Aviso de Corte (**Dia D + 5**) e o **Dia D + 35** ensejará o bloqueio da Ordem de Serviço (OS) de corte, devendo as Credenciadas entregar formalmente todos os registros físicos ou protocolos de entrega dos Avisos de Corte respectivos.

3.2.8. A **NÃO** regularização do débito pelo Cliente durante o período compreendido entre o dia da entrega do Aviso de Corte (**Dia D + 5**) e o **Dia D + 35**, ensejará a liberação no GSAN da emissão da OS de Corte.

3.3. Corte

3.3.1. **Dia D + 35:** As Credenciadas deverão providenciar a impressão dos formulários das OS de corte liberadas no GSAN.

3.3.2. **Dia D + 35:** No período compreendido entre o **Dia D + 35** e **Dia D + 40**, as Credenciadas deverão executar todos os cortes das ligações que persistirem com débitos não regularizados.

3.3.3. Antes da execução do serviço, todas as matrículas das OS de corte deverão ser checadas no GSAN (na tela de débito do Cliente), para verificação da permanência do débito. As Credenciadas não poderão realizar o corte sem a confirmação da permanência da inadimplência referente ao período legal.

3.3.4. O prazo para execução dos cortes será de 5 (cinco) dias úteis após a emissão da OS, devendo ser concluída a fase de cortes até o **Dia D + 40**.

3.3.5. Os sistemas informáticos de programação e de alimentação dos pareceres das OS no GSAN, após a realização dos serviços de corte, deverão ser desenvolvidos pelas Credenciadas.

3.3.6. Após a realização dos cortes, as Credenciadas terão um prazo máximo de até 48 horas para enviar ao Setor de Cobrança da DESO (CCOB/5.0.09.02) os seguintes documentos:

a) O Aviso de Corte com o comprovante de recebimento pelo Cliente (protocolo), a nexar ao relatório do corte físicos;

b) A OS respectiva, devidamente preenchida e atestada; e

c) O registro fotográfico do corte.

3.3.7. Toda ocorrência verificada no momento da execução do corte deverá ser registrada na OS, sendo recorrentes as seguintes ocorrências mais comuns:

a) O Cliente alega ter pago a conta (não enquadrada na situação de débito automático) deixando de exibi-la por não estar disponível. Nesse caso, deverá ser agendada uma nova visita no prazo máximo de 24 horas especialmente concedido para que o Cliente comprove o pagamento;

b) O Cliente oferece resistência ao corte. Nesse caso, as Credenciadas deverão prosseguir na execução do serviço do corte e, se necessário, informar ao Cliente que poderá ser solicitado apoio policial. Se o Cliente persistir na resistência, as Credenciadas deverão solicitar apoio policial e proceder ao corte;

c) Caso o Cliente apresente como argumento do não pagamento da fatura a solicitação abertura de processo administrativo em uma das Unidades da DESO ou alegue que já negociou sua dívida, as Credenciadas deverão confirmar a veracidade das informações prestadas através de consulta ao GSAN, por telefone ou pessoalmente. Não se confirmando a veracidade das informações do Cliente, as Credenciadas deverão prosseguir com a execução do corte;

3.3.8. Antes dos procedimentos de corte, as Credenciadas deverão primar pelos seguintes cuidados:

a) Identificação do imóvel, confirmando o endereço, e conferência do numeral do hidrômetro no qual será executado o serviço, através das informações constantes nas OS; e

b) Contato com o Cliente para verificação se as faturas relativas aos débitos constantes da OS foram pagas. Caso se confirme os débitos constantes da OS ou caso o comprovante de pagamento pelo Cliente não seja encontrado ou em qualquer outra situação em que não se comprove o pagamento dos débitos, as Credenciadas deverão executar os cortes.

3.3.9. Quando houver a impossibilidade da execução do serviço, as Credenciadas deverão informar nas OS a situação que impossibilitou o corte, por exemplo:

a) O Cliente apresentou comprovação de pagamento ou parcelamento do débito, devendo ser identificada a fatura eventualmente paga e exibida pelo Cliente, e que motivou a emissão da OS de corte, devendo ser anotados o agente arrecadador e a data do pagamento;

b) O móvel não foi localizado ou foi demolido;

c) A conferência do número de porta do imóvel e/ou do numeral do hidrômetro mostra divergência ou ausência de um dos dois números. Nesse caso, o corte não deverá ser realizado e as Credenciadas poderão ser responsabilizadas a arcar com os prejuízos de qualquer natureza que venham a ser imputados à DESO pelo não atendimento a esta vedação;

d) Imóveis fechados com hidrômetro interno ou imóveis sem hidrômetro. Nesses casos, as Credenciadas deverão informar à Fiscalização da DESO, fazendo o registro devido na OS, para o tratamento em separado do caso.

3.3.10. O corte da ligação de água deverá obedecer aos seguintes procedimentos:

a) Ligações no Piso ou na Parede (Padrão Antigo)

a.1) Abertura ou remoção da tampa da caixa de proteção do hidrômetro;

a.2) Fechamento do registro de entrada (a montante) do hidrômetro;

a.3) Remoção do lacre azul de polietileno;

a.4) Registro da leitura do hidrômetro

a.5) Remoção da porca livre do tubete a montante do hidrômetro;

a.6) Desconexão ou remoção do hidrômetro;

a.7.) Abertura do registro entrada da ligação e o fornecimento e aplicação de plug, com o uso de

- aplicador tipo chibáguas, na perna de entrada do cavalete ;
- a.8) Reinstalação do hidrômetro com o fechamento das porcas livres dos tubetes;
 - a.9) Fornecimento e aplicação do lacre verde de polietileno com numeral;
 - a.10) Fechamento ou reposição da tampa da caixa de proteção do hidrômetro;
 - a.11) Preenchimento da OS: numeral do hidrômetro, numeral do lacre em polipropileno verde, leitura do hidrômetro, data e hora do corte, identificação da equipe, registro de ocorrências;
 - a.12) Registro fotográfico da ligação antes, durante e depois do corte, dos numerais do hidrômetro e leitura do hidrômetro e fachada do imóvel;
 - a.13) Entregar comunicado da execução do corte ao Cliente. No caso de imóvel fechado, o comunicado deverá ser colocado na caixa de correspondência do imóvel.

b) Ligações no Novo Padrão da DESO

- b.1) Remoção do lacre de cabo de aço do compartimento da DESO na caixa de proteção do hidrômetro;
- b.2) Remoção da tampa do compartimento da DESO da caixa de proteção do hidrômetro;
- b.3) Fechamento do registro de entrada da ligação;
- b.4) Registro da leitura do hidrômetro;
- b.5) Remoção da porca livre do tubete a montante do hidrômetro;
- b.6) Desconexão ou remoção do hidrômetro;
- b.7.) Abertura do registro entrada da ligação e o fornecimento e aplicação de plug, com o uso de aplicador tipo chibáguas, na perna de entrada do cavalete ;
- b.8) Reinstalação do hidrômetro com o fechamento das porcas livres dos tubetes;
- b.9) Fechamento da tampa do compartimento da DESO na caixa de ligação;
- b.10) Aplicação do lacre de cabo de aço verde;
- b.11) Preenchimento da O.S.: numeral do hidrômetro, numeral do lacre em cabo d aço verde, leitura do hidrômetro, data e hora do corte, identificação da equipe, registro de ocorrências;
- b.12) Registro fotográfico da ligação antes, durante e depois do corte, dos numerais do hidrômetro e leitura do hidrômetro e fachada do imóvel;

3.3.11. **Dia D + 40:** Após a execução de todos os cortes do LM, as Credenciadas deverão proceder à elaboração dos pareceres de baixa das OS dos cortes respectivos no GSAN, onde deverão constar o nome do agente de campo, a data e a hora da realização do corte, sendo liberado no GSAN o registro para pagamento dos cortes executados e baixados.

3.3.12. Os cortes não executados pelas Credenciadas durante o período regulamentar e que não tenham justificativa aceita pela Fiscalização da DESO, ficarão passíveis ao recebimento das multas por desempenho insuficientes estipuladas neste TR.

3.3.13. A regularização do débito pelo Cliente durante o período compreendido entre o dia da realização do corte (**Dia D + 35**) e o **Dia D + 40**, ensejará a liberação no GSAN da OS de religação.

3.3.14. A **NÃO** regularização do débito pelo Cliente durante o período compreendido entre o dia da realização do corte (**Dia D + 35**) e o **Dia D + 40**, ensejará a liberação no GSAN da emissão da OS de Cobrança.

3.4. Cobrança

3.4.1. **Dia D + 40:** As Credenciadas deverão providenciar a impressão dos formulários das OS de Cobrança no GSAN.

3.4.2. No período compreendido entre o **Dia D + 40** e **Dia D + 60**, as Credenciadas deverão executar as Cobranças visando à regularização ou negociação do débito que motivou o Corte da ligação.

3.4.3. A Cobrança consiste no deslocamento do agente comercial das Credenciadas até os imóveis para efetuar a fiscalização do Corte e a Cobrança do débito, com o devido esclarecimento aos Clientes dos motivos da visita, das condições e modalidades oferecidas para a regularização ou o parcelamento do débito e das consequências da manutenção do débito: negativação no SERASA, SPC e Boa Vista; cobrança bancária com os respectivos custos administrativos e cartorários; supressão da ligação, cujos

custos serão lançados a débito na matrícula do imóvel; religação mais onerosa (pelo preço de uma ligação nova); etc.

3.4.4. As Credenciadas deverão promover todos os meios possíveis e necessários para a regularização do débito dentro do prazo regulamentar (até o **Dia D + 60**), através de ligações telefônicas e visitas de Cobrança, devendo ser observadas as condições e restrições impostas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) no tocante à matéria.

3.4.5. Para fins de remuneração dos serviços de Cobrança, as Credenciadas farão jus ao recebimento do valor relativo à Cobrança **se, e somente se**, obtiverem sucesso na regularização ou parcelamento dos débitos dentro do prazo regulamentar.

3.4.6. Antes da execução dos serviços, todas as matrículas das OS de Cobrança deverão ser checadas no GSAN (na tela de débito do Cliente), para verificação da permanência do débito. As Credenciadas não poderão realizar as Cobranças sem a confirmação da permanência da inadimplência referente ao período legal.

3.4.7. O prazo regulamentar para execução de todas as Cobranças será de 20 (vinte) dias úteis após a emissão da OS (do **Dia D + 40** até o **Dia D + 60**), devendo todas as Cobranças ser concluídas até o **Dia D + 60**.

3.4.8. As Cobranças não executadas pelas Credenciadas durante o período regulamentar e que não tenham justificativa aceita pela Fiscalização da DESO, ficarão passíveis ao recebimento das multas por desempenho insuficientes estipuladas neste TR.

3.4.9. Os sistemas informáticos de programação e de alimentação dos pareceres das OS no GSAN, após a realização dos serviços de Cobrança, deverão ser desenvolvidos pelas Credenciadas.

3.4.10. A regularização do débito pelo Cliente durante o período compreendido entre o dia da realização da Cobrança e o **Dia D + 60**, ensejará a liberação no GSAN da OS de religação e o registro para o pagamento do valor da Cobrança.

3.4.11. Nos casos de serem constatadas ocorrências, irregularidades ou infrações no ato da Cobrança, as Credenciadas terão um prazo máximo de até 48 horas para enviar ao Setor de Cobrança da DESO (CCOB/5.0.09.02) os seguintes documentos:

- a) A OS de Cobrança, devidamente preenchida (com o nome do agente de campo, a data e a hora da realização da Cobrança) e atestada; e
- b) O registro fotográfico da ocorrência, irregularidade ou infração verificada no momento da Cobrança (cujo parecer deverá ser registrado na OS).

3.4.12. A **NÃO** regularização do débito pelo Cliente durante o período compreendido entre o dia da realização da Cobrança e o **Dia D + 60**, ensejará a liberação no GSAN da emissão da OS de supressão (a cargo da DESO).

3.5. Religação

3.5.1. Após a emissão das OS de Religação, as Credenciadas deverão executar as regularizações do fornecimento de água num prazo máximo de 24 horas. No caso de atraso será aplicado 1% de multa na fatura mensal da Credenciada, por O.S. atrasada.

3.5.2. A Religação somente será considerada concluída após a confirmação da regularização do fornecimento de água através da abertura de uma torneira alimentada diretamente pela rede de abastecimento de água da DESO. Nos casos de imóvel fechado ou de falta da água na localidade, o serviço deve ser realizado, tomando-se o cuidado de deixar o registro da ligação fechado e de comunicar o Cliente da realização do serviço.

3.5.3. Nos casos de constatação de qualquer anormalidade no sistema de abastecimento de água do imóvel, as Credenciadas deverão fazer a anotação na OS para que a DESO tome as devidas

providências.

3.5.4. As Credenciadas deverão executar as Religações nos dias úteis (de segunda a sábado), preferencialmente com a presença do Cliente ou de seu preposto.

3.5.5. Após a realização das Religações, as Credenciadas deverão encaminhar até as 10:00 horas do dia subsequentes ao Setor de Cobrança da DESO (CCOB/5.0.09.02) os seguintes documentos:

- a) A OS respectiva, devidamente preenchida e atestada; e
- b) O registro fotográfico da Religação.
- c) Itens a) e b) deveram ser organizado por: data, nome da equipe e nº das O.S.

3.5.6. Na impossibilidade de acesso ao imóvel para a execução da Religação, a Credenciada deverá voltar novamente ao local, de preferência no mesmo dia, anotando os horários em que compareceu ao imóvel, comprovando com os meios disponíveis, sua presença no local, data e horário. Após a segunda tentativa sem sucesso, a Credenciada deverá deixar um comunicado do seu comparecimento e orientando o Cliente a contatar a DESO e agendar nova data de acordo com sua disponibilidade.

3.5.7. A Religação da ligação cortada deverá obedecer aos seguintes procedimentos:

a) Ligações no Piso ou na Parede (Padrão Antigo)

- a.1) Abertura ou remoção da tampa da caixa de proteção do hidrômetro;
- a.2) Fechamento do registro de entrada (a montante) do hidrômetro;
- a.3) Remoção do lacre verde de polietileno;
- a.4) Registro da leitura do hidrômetro
- a.5) Remoção da porca livre do tubete a montante do hidrômetro;
- a.6) Desconexão ou remoção do hidrômetro;
- a.7) Remoção do Joelho superior da perna de entrada do cavalete e fornecimento e instalação de novo Joelho com rosca ou inserto metálico;
- a.8) Fornecimento e instalação de registro globo de PVC com rosca externa;
- a.9) Abertura do registro entrada da ligação e remoção do plug, com o uso de aplicador tipo chibágua, na perna de entrada do cavalete;
- a.10) Reinstalação do hidrômetro com o fechamento das porcas livres dos tubetes;
- a.11) Fornecimento e aplicação do lacre azul de polietileno com numeral;
- a.12) Fechamento ou reposição da tampa da caixa de proteção do hidrômetro;
- a.13) Preenchimento da O.S.: numeral do hidrômetro, numeral do lacre em polipropileno azul, leitura do hidrômetro, data e hora da religação, identificação da equipe, registro de ocorrências;
- a.14) Registro fotográfico da ligação antes, durante e depois da religação, dos numerais do hidrômetro e leitura do hidrômetro e fachada do imóvel;
- a.15) Entregar comunicado da execução da religação ao Cliente. No caso de imóvel fechado, o comunicado deverá se colocado na caixa de correspondência do imóvel.

b) Ligações no Novo Padrão da DESO

- b.1) Remoção do lacre de cabo de aço verde do compartimento da DESO na caixa de proteção do hidrômetro;
- b.2) Remoção da tampa do compartimento da DESO da caixa de proteção do hidrômetro;
- b.3) Fechamento do registro de entrada da ligação;
- b.4) Registro da leitura do hidrômetro;
- b.5) Remoção da porca livre do tubete a montante do hidrômetro;
- b.6) Desconexão ou remoção do hidrômetro;
- b.7) Remoção do Joelho superior da perna de entrada do cavalete e fornecimento e instalação de novo Joelho com rosca ou inserto metálico
- b.8) Fornecimento e instalação de registro globo de PVC com rosca externa;
Obs.: O Joelho com inserto metálico e o registro globo de PVC podem ser substituídos pelo kit de ligação (com Joelho e registro globo na mesma peça) em PVC ou PP.
- b.9) Abertura do registro entrada da ligação e remoção do plug, com o uso de aplicador tipo chibágua, na perna de entrada do cavalete ;

- b.10) Reinstalação do hidrômetro com o fechamento das porcas livres dos tubetes;
- b.12) Fechamento da tampa do compartimento da DESO na caixa de ligação;
- b.13) Aplicação do lacre azul de cabo de aço.
- b.14) Preenchimento da O.S.: numeral do hidrômetro, numeral do lacre em polipropileno azul, leitura do hidrômetro, data e hora da religação, identificação da equipe, registro de ocorrências;
- b.15) Registro fotográfico da ligação antes, durante e depois da religação, dos numerais do hidrômetro e leitura do hidrômetro e fachada do imóvel;
- b.16) Deixar comunicado da execução do corte em poder do cliente, no caso de imóvel fechado colocar na caixa de correspondência.

3.5.8. As religações não executadas pelas Credenciadas durante o período regulamentar e que não tenham justificativa aceita pela Fiscalização da DESO, ficarão passíveis ao recebimento das multas por desempenho insuficientes estipuladas neste TR.

3.6. Irregularidades

3.6.1. Em todas as etapas dos serviços de cobrança, as Credenciadas poderão constatar irregularidades ou infrações ao Regulamento de Serviços da DESO, listadas a seguir:

DECRETO ESTADUAL Nº 27.565, DE 21 DE DEZEMBRO DE 2010 - Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgoto da DESO...

Art. 9º - veda o lançamento de águas pluviais em redes de coleta de esgoto;

Art. 23 - proíbe a extensão das instalações prediais de água ou de esgotos para atender a outros imóveis;

Art. 24 - veda a intervenção do cliente ou instalação de dispositivo no ramal predial;

Art. 25, § 2º - veda a compra e venda de água por terceiros sem autorização da DESO;

Art. 26 - veda o lançamento de águas pluviais nas instalações prediais e nos ramais prediais destinados a esgotos sanitários;

Art. 27 - obriga a instalação e limpeza de caixa de gordura – cozinhas e tanques ou equipamentos de lavagem;

Art. 29 - veda o despejo de águas de piscinas e de postos de lavagem de veículos nas redes de esgotos;

Art. 33 - veda a passagem de tubulações de esgotos ou águas pluviais sobre ou dentro de reservatórios;

Art. 36, § 1º e 2º - proíbem o lançamento de lixo ou substâncias inadequadas na rede de esgotos;

Art. 42 - veda ao cliente qualquer intervenção no ramal predial;

Art. 58 - garante à DESO o livre acesso à ligação predial de água e proíbe a instalação ou construção que dificulte esse acesso;

Art. 92 - veda ao cliente com débito a prestação de serviços pela DESO;

Art. 93 – Infrações:

I – desperdício de água;

II - violação de lacre ou dispositivo de corte;

III – despejo de águas pluviais na instalação de esgoto;

IV – despejo de resíduos líquidos que demandam tratamento prévio na rede de esgoto;

V – interconexão das instalações prediais com tubulações alimentadas por água de fonte alternativa;

VI – religação indevida do ramal;

VII – dano a tubulações, equipamentos ou dispositivos dos sistemas de água ou de esgoto;

VIII – ligação clandestina;

- IX – interligação de instalações internas de prédios ou divisões de um mesmo prédios distintos;*
- X – prestação de informações falsas;*
- XI – retirada indevida do hidrômetro ou controlador de vazão;*
- XII – inversão da posição do hidrômetro;*
- XIII – violação, dano ou desaparecimento do hidrômetro;*
- XIV – impedimento do acesso da DESO ao ramal predial de água ou esgoto;*
- XV – ligação de redes de água ou esgoto de loteamentos, vilas ou aglomerados de edificações sem aprovação da DESO;*
- XVI – alteração de projeto de água ou esgoto sem aprovação da DESO;*
- XVII - fornecimento de água a terceiros através de extensão das instalações entre economias de lotes distintos;*
- XVIII – emprego de dispositivo que provoque sucção do ramal predial de água;*
- XIX – utilização de água para consumo humano oriundo de fontes não autorizadas pelo Poder Público.*

Art. 101 – *Todo imóvel com ligação de água deve ser dotado obrigatoriamente de reservatório com capacidade para, no mínimo, 24 horas de consumo.*

3.6.2. Em todos os casos em que for constatada qualquer irregularidade ou infração, a Credenciada deverá, se possível, fazer o registro fotográfico e/ou a descrição da situação e encaminhar ao Supervisor que, por sua vez, deverá contatar a Fiscalização da DESO para decidir quais os procedimentos deverão ser adotados em cada caso.

4. CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. As equipes de cobrança prestarão os serviços durante o horário comercial, de segunda a sábado.
- 4.2. As Credenciadas deverão manter em arquivo os protocolos que comprovem a realização dos procedimentos de Cobrança durante a vigência do Contrato, findo o qual deverá ser entregue à DESO.
- 4.3. Ficarão a cargo das Credenciadas o fornecimento e a manutenção de aparelhos de comunicação móvel para todos os agentes de campo, supervisores e para a Fiscalização da DESO.
- 4.4. As Credenciadas deverão manter um estoque estratégico de materiais suficiente para a execução regular dos serviços por um período de, no mínimo, 30 dias sem reposição e sem prejuízo da programação de serviços, não podendo ser alegada a falta de qualquer tipo de material ou equipamento como motivo para a não execução total ou parcial de serviços.
- 4.5. As Credenciadas deverão atender prontamente aos casos enquadrados como de “caráter excepcional”, gerados pela respectiva área de cobrança e nos prazos por ela definidos, e que poderão necessitar de execução imediata, independentemente de dia ou horário, inclusive em finais de semana e vésperas de feriados, sendo considerados casos de “caráter excepcional”:
 - a) As religações de ligação de água cortada, quando provenientes de decisões judiciais exaradas após o ciclo da cobrança;
 - b) As religações de ligação de água cortada, quando constatadas execuções indevidas de Corte; e
 - c) As religações de ligação de água cortada, em situações que possam afetar as condições de saúde dos Clientes ou usuários do imóvel, como nos casos de creches, asilos, hospitais, delegacias, etc., sendo que em todas essas situações a deliberação quando à religações deverá ser feita pela Fiscalização da DESO.
- 4.6. O formulário a ser utilizado pelas Credenciadas para Aviso de Corte será em cores definidas pela DESO, podendo sofrer alterações no decorrer do Contrato.

4.7. Em caso de extravio/roubo dos Avisos de Corte, anteriormente à realização dos serviços, após comunicação do fato à Fiscalização da DESO, as Credenciadas deverão proceder à nova emissão dos Avisos de Corte e retomar a programação de entrega dos Avisos.

4.8. Os Cortes somente serão executados em dias úteis, podendo ser executados, excepcionalmente e a critério exclusivo da Fiscalização da DESO, aos serviços aos sábados, domingos e feriados, ou em dias que não houver expediente.

4.9. Quando constatadas algumas situações que ensejem a não interrupção do fornecimento, como, por exemplo: ligações já cortadas, débitos quitados, hospitais, delegacias, prontos-socorros, postos de saúde, escolas, entidades públicas, creches, asilos, entidades assistenciais e outras instituições que prestem serviços essenciais à população; as Credenciadas deverão anotar tais informações na OS para atualização cadastral e para evitar a aplicação de penalidades.

4.10. Em todos os procedimentos objeto deste TR, os hidrômetros deverão ser mantidos instalados ou reinstalados nas caixas/cavaletes dos imóveis que tiverem suas ligações cortadas.

4.11. Todos os materiais deverão ser fornecidos pelas Credenciadas, devendo atender às Normas Técnicas da ABNT nas suas versões mais recentes, e às Especificações Técnicas, tais como:

- a) Lacre antifraude em PP (polipropileno), com numeral, nas cores verde e azul, indicativas das situações de ligação cortada ou regular, respectivamente;
- b) Aplicador tipo “chibáguas”;
- c) Plug de borracha DN 20 mm para instalação com uso de aplicador tipo “chibáguas”;
- d) Selos de cabo de aço com numeral, nas cores verde e azul;
- e) Joelho de PVC DN 20 mm, com rosca de latão;
- f) Registro de globo em PVC DN 20 mm, com roscas externas;
- g) Ferramental necessário para a execução dos serviços de corte e religação.

4.12. Os deslocamentos dos agentes de campo responsáveis pela execução de Cortes, Cobranças e Religações poderão ser feitos com o uso de motocicletas com, no máximo 2 (dois) anos de uso; com motor com capacidade mínima de 125 cm³ (cento e vinte e cinco centímetros cúbicos) e potência máxima igual ou superior a 10 cv (dez cavalos-vapor); com baú; plotada com a frase “A SERVIÇO DA DESO” e com a identificação da Credenciada nas laterais do tanque de combustível.

4.13. Os condutores das motocicletas deverão ser portadores de carteira de habilitação categoria “A”, do DETRAN, e fazer uso dos equipamentos de segurança previstos nas normas do DENATRAN para esse tipo de veículo.

4.14. Em todas as Religações de ligações cortadas, deverão ser substituídos o joelho de PVC da perna de entrada (a montante) do cavalete e o registro anterior ao hidrômetro, podendo ser substituídos pelo kit de ligação (com joelho e registro globo na mesma peça) em PVC ou PP.

4.15. Todos os procedimentos de Corte, Cobrança e Religação deverão, obrigatoriamente, gerar registros fotográficos (imagens digitais), formando banco de dados e correlacionados às respectivas matrículas.

4.15.1. Fotografias datadas (com o uso de jornal do dia, p. ex.) do imóvel devidamente identificado e sinalizado, antes, durante e após a execução do procedimento.

4.15.2. Os arquivos de imagens deverão ser entregues à DESO em dispositivos de memória *flash*, tipo *pen drive*.

4.16. Os serviços executados deverão ser cadastrados e registrados no GSAN, de acordo com as normas e os procedimentos comerciais estabelecidos pela DESO.

4.17. Mensalmente, a Credenciada deverá protocolar na DESO a nota fiscal/fatura no valor correspondente aos serviços executados no mês anterior, devendo ser processada e liberada para liquidação, devendo o pagamento ser efetuado em até 30 (trinta) dias da data do protocolo da nota

fiscal/fatura.

5. METAS DE DESEMPENHO E PENALIDADES

5.1. As Credenciadas deverão ser avaliadas em cada uma das fases do processo de cobrança administrativa dos débitos: Aviso de Corte, Corte, Cobrança e Religação, tomando-se os prazos regulamentares de cada uma das fases como referência para as avaliações do desempenho e estipulação de metas mínimas a serem atingidas.

5.2. Aviso de Corte

5.2.1. No **Dia D + 30**, será feita a avaliação do desempenho na entrega de Avisos de Corte, tomando-se a meta de 80 % (oitenta por cento) dos Avisos de Corte entregues como sendo o nível mínimo de desempenho requerido ou satisfatório.

5.2.2. Mensalmente, as Credenciadas deverão entregar ao Setor de Cobrança da DESO (CCOB/5.0.09.02) todos os protocolos ou registros de entrega dos Avisos de Corte assinados pelos Cientes devedores, como também os Avisos de Corte emitidos e não entregues com as respectivas justificativas para análise e aprovação da Fiscalização da DESO.

5.2.3. Após a análise das justificativas, a Fiscalização da DESO definirá o montante de Avisos de Corte a ser utilizado para fins de avaliação do desempenho, considerando como total de Avisos de Corte válidos (entregues ou não) no ciclo de cobrança a soma do número de Avisos entregues mais o número de Avisos não entregues e cujas justificativas foram aceitas pela Fiscalização da DESO.

5.2.4. Os Avisos de Corte não entregues (justificados ou não) até o **Dia D + 5** deverão ser bloqueados pelo GSAN, ficando a cargo da Fiscalização da DESO a definição pelo tratamento em separado das matrículas cujos débitos justifiquem uma atenção especial ou pelo tratamento ordinário das matrículas (que passarão a compor um novo LM no ciclo de cobrança subsequente).

5.2.5. As avaliações insatisfatórias ou inferiores a 80 % (oitenta por cento) por lote dos Avisos de Corte entregues ensejarão a aplicação de penalidades, cuja graduação é apresentada a seguir:

a) de 70,00 % a 79,99 % do LM: multa de **5%** do valor total dos serviços de entrega de Avisos de Corte a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

b) de 60,00 % a 69,99 % do LM: multa de **10%** do valor total dos serviços de entrega de Avisos de Corte a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

c) de 30,00 % a 59,99 % do LM: multa de **15%** do valor total dos serviços de entrega de Avisos de Corte a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

d) abaixo de 30,00 % do LM: multa de **25%** do valor da total dos serviços de entrega de Avisos de Corte a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada.

5.3. Corte

5.3.1. No **Dia D + 40**, será feita a avaliação do desempenho na execução dos Cortes, tomando-se a meta de 90 % (noventa por cento) de Cortes executados como sendo o nível mínimo de desempenho requerido ou satisfatório.

5.3.2. Nesta data, as Credenciadas já deverão ter entregue ao Setor de Cobrança da DESO (CCOB/5.0.09.02) todos documentos probatórios do Corte: Aviso de Corte com comprovante de recebimento pelo cliente (protocolos ou registros de entrega), OS de Corte preenchida e atestada e registro fotográfico do Corte dos Avisos de Corte; devendo entregar também todos as OS de Corte não executados com as respectivas justificativas para análise e aprovação da Fiscalização da DESO.

5.3.3. Após a análise das justificativas, a Fiscalização da DESO definirá o montante de Cortes válidos (executados ou não) a ser utilizado para fins de avaliação do desempenho, considerando como total de

Cortes válidos no ciclo de cobrança a soma do número de Cortes executados mais o número de Cortes não executados e cujas justificativas foram aceitas pela Fiscalização da DESO.

5.3.4. As OS de Corte (executados ou justificados) até o **Dia D + 40** deverão ser bloqueadas pelo GSAN, ficando a cargo da Fiscalização da DESO a definição pelo tratamento em separado das matrículas cujos débitos justifiquem uma atenção especial ou pelo tratamento ordinário das matrículas (que passarão a compor um novo LM no ciclo de Cortes subsequente).

5.3.5. As avaliações insatisfatórias ou inferiores a 80 % (oitenta por cento) das OS de Corte executadas ensejarão a aplicação de penalidades, cuja graduação é apresentada a seguir:

a) de 80,00 % a 89,99 % das OS de Corte: multa de **10%** do valor total dos serviços de execução de Cortes a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

b) de 60,00 % a 79,99 % das OS de Corte: multa de **15%** do valor total dos serviços de execução de Cortes a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

c) de 40,00 % a 59,99 % das OS de Corte: multa de **20%** do valor total dos serviços de execução de Cortes a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

d) abaixo de 40,00 % das OS de Corte: multa de **25%** do valor da total dos serviços de execução de Cortes a serem descontados do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada.

5.4. Cobrança

5.4.1. No **Dia D + 60**, será feita a avaliação do desempenho na execução das Cobranças, tomando-se a meta de 100 % (cem por cento) de Cobranças executadas como sendo o nível de desempenho requerido ou satisfatório.

5.4.2. No **Dia D + 60**, as Credenciadas deverão entregar ao Setor de Cobrança da DESO (CCOB/5.0.09.02) todos os documentos probatórios das fiscalizações e Cobranças que redundaram ou não na regularização do débito: OS de Cobrança preenchida (com o nome do agente de campo, a data e a hora da realização da Cobrança) e atestada, registro fotográfico das eventuais ocorrências, irregularidades e infrações verificadas no momento das Cobranças; devendo entregar também todas as OS de Cobrança não executadas com as respectivas justificativas para análise e aprovação da Fiscalização da DESO.

5.4.3. Após a análise das justificativas, a Fiscalização da DESO definirá o montante de Cobranças a ser utilizado para fins de avaliação do desempenho, considerando como total de Cobranças válidas (executadas ou não) no ciclo de cobrança a soma do número de Cobranças executadas mais o número de Cobranças não executadas e cujas justificativas foram aceitas pela Fiscalização da DESO.

5.4.4. As OS de Cobrança (executadas ou justificadas) até o **Dia D + 60** deverão ser bloqueadas pelo GSAN, ficando a cargo da Fiscalização da DESO a definição pelo tratamento em separado das matrículas cujos débitos justifiquem uma atenção especial da própria DESO ou pela liberação no GSAN de nova OS de Cobrança para mesma Credenciada.

5.4.5. As avaliações insatisfatórias ou inferiores a 100 % (cem por cento) das OS Cobrança executadas ensejarão a aplicação de penalidades, cuja graduação é apresentada a seguir:

a) de 90,00 % a 99,99 % das OS de Cobrança: multa de **10%** do valor total dos serviços de execução de Fiscalizações 1, a ser descontada do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

b) de 80,00 % a 89,99 % das OS de Cobrança: multa de **15%** do valor total dos serviços de execução de Fiscalizações 1, a ser descontada do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

c) de 70,00 % a 79,99 % das OS de Cobrança: multa de **20%** do valor total dos serviços de execução de Fiscalizações 1, a ser descontada do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada;

d) **abaixo de 70,00 % das OS de Cobrança:** multa de **25%** do valor da total dos serviços de execução de Fiscalizações 1, a ser descontada do valor da fatura mensal a ser paga à Credenciada.

5.5. Avaliação de Desempenho Sistemático

5.5.1 As Credenciadas deverão ser avaliadas quadrimestralmente no tocante ao desempenho sistemático dos processos de Aviso de Corte, Corte, Cobrança e Religação, através da determinação do grau de ineficiência (I) com a equação paramétrica a seguir apresentada:

$$I = \frac{(X) \cdot (P^0) + (Y) \cdot (P^1) + (Z) \cdot (P^2) + (W) \cdot (P^3)}{P^0 + P^1 + P^2 + P^3}$$

Onde:

X: (Nº de Avisos de Corte **NÃO** entregues/ Nº de Avisos de Corte válidos);

Y: (Nº de Cotes **NÃO** executados/ Nº de Cortes válidos);

Z: (Nº de Cobranças **NÃO** realizadas/ Nº de Cobranças válidas);

W: (Nº de Religações **NÃO** realizadas/ Nº de Religações válidas);

P⁰: peso relativo ao Aviso de Corte = 4;

P¹: peso relativo ao Corte = 3;

P²: peso relativo à Cobrança = 2; e

P³: peso relativo à Religação = 1.

5.5.2. O índice de ineficiência (I) deverá ser utilizado conforme tabela a baixo:

PENALIDADE	ÍNDICE
Advertência	$0,5 < I \leq 0,6$
Redistribuição dos lotes	$0,6 < I \leq 0,9$
Descredenciamento	$0,9 < I \leq 1,0$

5.5.3. As Credenciadas que obtiverem o Índice de Ineficiência na escala entre 0,6 e 0,9 deverão ter seus lotes redistribuídos para outras Credenciadas, conforme graduação apresentada na tabela abaixo:

Ineficiência	Redistribuição dos lotes
$0,6 < I \leq 0,7$	20%
$0,7 < I \leq 0,8$	30%
$0,8 < I \leq 0,9$	50%

6. CASOS ESPECIAIS

6.1. Nos casos de execução de Cortes indevidos, além de arcar com todas as despesas judiciais e extrajudiciais, as Credenciadas serão multadas com o desconto de do valor correspondente ao dobro do valor do serviço correspondente.

6.2. Nos casos em que seja constatado pela Fiscalização da DESO que a Credenciada tenha informado no GSAN a realização de serviços não executados, deverá ser aplicada multa no valor correspondente a **2 % (dois por cento)** do valor total do Boletim de Medição correspondente ao ciclo de Cobrança,

além da dedução em dobro do valor dos respectivos serviços informados indevidamente.

6.3. A reincidência nas irregularidades contidas nos subitens 5.5.1. e 5.5.2. e que comprometam a qualidade e a efetividade dos serviços poderá ensejar, a critério exclusivo da Fiscalização da DESO, a aplicação das multas em dobro ou a rescisão do Contrato.

7. PRAZO DO CONTRATO

7.1. O prazo de vigência do Contrato de Credenciamento será de 12 (doze) meses, contados da data da emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado, a critério da DESO e com a concordância da Credenciada, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses.

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Os valores a serem pagos deverão ser obtidos através da multiplicação dos preços unitários dos serviços de Contrato aplicados às quantidades de serviços apuradas, automaticamente, através da baixa das OS dos serviços lançadas no sistema GSAN. As medições dos serviços deverão ser mensais, devendo os Boletins de Medição ser emitidos ao final de cada ciclo de Cobrança.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. As datas de encaminhamento e os LM que serão enviados às Credenciadas para Cobrança ficarão a critério exclusivo da Fiscalização DESO.

9.2. Para execução dos serviços, será disponibilizada pela DESO às Credenciadas acessos (restritos aos módulos pertinentes à natureza dos serviços) ao sistema GSAN para desenvolvimento das atividades diárias de Cobrança.

9.3. As Credenciadas deverão comprovar a sua capacidade operacional de processamento de dados comerciais através de aplicativos e sistemas de informática na escala requerida pela DESO, cuja área de concessão abrange em torno de 600.000 ligações de água.

9.4. É vedada às Credenciadas a cobrança de quaisquer valores adicionais não devidos aos Clientes inadimplentes relacionados ou não com a prestação dos serviços objeto deste TR.

9.5. As Credenciadas poderão ser reavaliadas a qualquer tempo quanto à manutenção da sua regularidade jurídica, fiscal e qualificação técnica, e quando houver qualquer alteração na sua composição societária ou outro motivo que o justifique, podendo ser promovido o descredenciamento, caso não sejam atendidos os requisitos previstos neste TR e/ou no Edital de Credenciamento respectivo.

9.6. Em nenhuma hipótese, poderão ser alegadas como justificativa ou defesa por qualquer agente da Credenciada, o desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou o esquecimento das condições contidas neste TR, no Edital de Credenciamento ou no Contrato.

9.7. As Credenciadas deverão acatar de imediato as determinações da Fiscalização da DESO, à qual ficam reservados, e somente a ela, o direito e a autoridade para resolver todo e qualquer caso singular, duvidosos ou omissos não previstos no Contrato ou em tudo que se relacione direta ou indiretamente com a prestação dos serviços.

9.8. A Fiscalização da DESO terá plena autoridade para suspender total ou parcialmente os serviços, por meios amigáveis ou não, sempre que julgar conveniente, por motivos técnicos, de segurança ou disciplinares. Em todos os casos, os serviços só poderão ser reiniciados por outra determinação da Fiscalização da DESO.

9.9. A DESO se reserva o direito de, em situações de contingência (p. ex.: greves, panes em equipamentos/sistemas, decisões judiciais, etc.) suspender as ações de Cobrança por período determinado.

9.10. As Credenciadas deverão contratar a ECT-Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para a prestação dos serviços que se enquadrem na esfera de atuação exclusiva do monopólio do Correios.

9.11. As Credenciadas não poderão subcontratar, no todo ou em parte, o Contrato objeto deste TR.

9.12. Todas as OS deverão ter um registro de recebimento ou de conhecimento assinado e datado pelo Cliente, com a anotação do nome completo e do documento de identificação.

9.13. Será permitido o Corte ou a Religação em imóvel fechado, desde que a Credenciada tenha confirmado no GSAN o não pagamento do débito ou o pagamento do débito, respectivamente, e que deixe no imóvel um comunicado da execução do serviço respectivo.

10. CONFIDENCIALIDADE

10.1. Todas as informações fornecidas pela DESO às Credenciadas são confidenciais, não podendo ser divulgadas em nenhuma hipótese, salvo devido a notificação judicial ou quando previamente informado e autorizado pela Fiscalização da DESO.

10.2. Os responsáveis pelas Credenciadas deverão guardar sigilo profissional por si e por seus prepostos, sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude da execução do Contrato.

10.3. O descumprimento da confidencialidade outorgada à Credenciada ensejará o seu imediato descredenciamento e no bloqueio de todas as OS emitidas em seu nome, implicando ainda na sua responsabilidade pelo ressarcimento à DESO de todos os prejuízos eventualmente causados pelo descumprimento desta cláusula de confidencialidade.

11. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS CREDENCIADAS

11.1. Ficarão a cargo das Credenciadas:

11.1.1. A instalação de um escritório na localidade de atuação, a ser definido pela DESO, dotado de instalações de apoio administrativo e operacional e com estrutura de informática, de comunicação e de transmissão de dados, com conexão de acesso à internet, possibilitando a transmissão e recepção de dados dos serviços, registros e atualizações em tempo real e para fazer a interface com o GSAN para o intercâmbio de informações relativas às cobranças. As Credenciadas deverão adequar seus sistemas de processamento de dados, compatibilizando-o com os padrões adotados pela DESO, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato.

11.1.2. A designação de um Coordenador com poderes para responder perante a DESO por quaisquer assuntos relativos ao Contrato e para a coordenação geral da prestação dos serviços.

11.1.3. O recrutamento e a contratação da mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem se configure qualquer vínculo de solidariedade da DESO, cabendo-lhes arcar com todas as despesas relativas à prestação dos serviços, inclusive encargos da legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como seguros e quaisquer outras despesas decorrentes da sua condição de empregadoras, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pelas despesas administrativas, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausência permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.

11.1.4. Os treinamentos específicos para todos os seus empregados, antes de iniciar suas atividades em campo, ficando os custos dos treinamentos a cargo das Credenciadas e sendo reservado à DESO o direito de monitorar os treinamentos, como também de indicar instrutores para realizá-los, quando julgar necessário.

11.1.5. A coordenação e supervisão do pessoal alocado e a resolução de quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações ou solicitações da Fiscalização da DESO.

11.1.6. O fornecimento de fardamentos, equipamentos de segurança individual e crachás de identificação para seus empregados. Os fardamentos deverão ser identificados com a logomarca das Credenciadas e a inscrição “A serviço da DESO”, devendo ser mantidos em perfeitas condições de uso.

11.1.7. A mobilização e a manutenção em perfeitas condições de uso e de segurança de todos os veículos e equipamentos de comunicação móvel utilizados na prestação dos serviços.

11.1.8. O fornecimento de todos os materiais, insumos, ferramentas e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, em obediência às especificações técnicas deste TR e às normas técnicas da ABNT, devendo utilizar produtos de fabricantes que participem de programas de auditoria da qualidade das matérias-primas e dos seus processos industriais.

11.2. Durante a vigência do Contrato, as Credenciadas estão obrigadas a:

11.2.1. Franquear o acesso irrestrito da Fiscalização da DESO a todas as suas instalações e rotinas de trabalho para a análise de seus procedimentos, a qualquer tempo e sem prévio aviso.

11.2.2. Atender às normas e regulamentos de Segurança e Medicina do Trabalho com vistas à promoção da saúde ocupacional dos seus empregados para o desempenho das suas atividades nas condições físicas e mentais compatíveis com as exigências das atividades de cobrança.

11.2.3. Manter e recompor o quadro de empregados mobilizados, quando houver substituição de pessoal, observando a formação escolar mínima requerida de ensino médio (2º Grau) completo.

11.2.4. Além da idoneidade e da capacitação técnica, exigir de seus empregados que primem pela boa apresentação pessoal e pela conduta adequada e urbanidade no trato com os Clientes, com o pessoal da DESO e com o público em geral, prestando todos os esclarecimentos e informações sobre a execução dos serviços.

11.2.5. Arcar com todos os prejuízos que ocorrerem devido à conduta inadequada de seus empregados ou por quaisquer outros atos que caracterizem o descumprimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), preservando sempre o Cliente inadimplente de ameaças e constrangimentos; como também, obrigando-se a indenizar a DESO por quaisquer danos causados às suas instalações ou sistemas, independentemente de terem sido decorrentes da ação de seus empregados, prepostos ou responsáveis, estendendo-se essa responsabilidade aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços.

11.2.6. Arcar com todos os prejuízos causados à DESO e a terceiros, decorrentes de sua negligência, imperícia ou omissão, como também, responsabilizar-se pelas perdas, reproduções indevidas ou adulterações que porventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda.

11.2.7. Fornecer mensalmente à Fiscalização da DESO a relação nominal e respectivas matrículas dos empregados designados para a execução dos serviços.

11.2.8. Após a notificação escrita da Fiscalização da DESO, afastar, imediatamente, todo empregado que proceda de maneira desrespeitosa ou com conduta inconveniente com os Clientes, com o pessoal da DESO e com o público em geral.

11.2.9. Corrigir imediatamente as falhas de execução (cortes/religações indevidos, vazamentos no cavalete após ações de corte/religação, montagens incorretas do cavalete, etc.). Todos os serviços que tiverem que ser refeitos por falha de execução ou que gerem outros serviços, serão considerados como “retrabalho” e, como tal, deverão ser refeitos imediatamente e sem nenhum custo para DESO.

11.2.10. Não efetuar despesas, não celebrar acordos, nem fazer declarações ou prestar informações em nome da DESO e agir diligentemente para que seus empregados não executem serviços que não aqueles previstos no Contrato e não permitido o acesso dos empregados ao interior dos imóveis sem a permissão ou na ausência do Cliente.

11.2.11. Somente efetuar a cobrança dos valores constantes nos documentos gerados através do GSAN, não sendo permitida a cobrança ou o recebimento de quaisquer outros valores, a qualquer título, sob pena de rescisão unilateral do Contrato e da aplicação das medidas legais cabíveis.

11.2.12. Manter as condições de habilitação contidas no Edital durante a vigência do Contrato.

12. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CONTRANTE

12.1. A Fiscalização dos serviços será feita pela DESO, diretamente ou por prepostos devidamente credenciados e o gerenciamento dos Contratos ficará a cargo da Coordenação de Cobrança (CCOB/5.0.09.02).

12.2. São obrigações da DESO:

12.2.1. O fornecimento dos dados e informações necessários à execução dos serviços contratados, disponibilizando em meio magnético ou cópias dos mapas e roteiros a fim de subsidiar as atividades de cobrança.

12.2.2. A transferência para as Credenciadas dos arquivos para emissão das OS de Corte, de Cobrança e de Religação.

12.3. O Gerente dos Contratos (CCOB/5.0.09.02) obriga-se a:

12.3.1. Emitir mensalmente Resumos dos Avisos de Corte e das OS de Corte, de Cobrança e de Religações relativas aos serviços executados.

12.3.2. Analisar os Boletins de Medição e respectivas faturas/Notas Fiscais em até 5 (cinco) dias úteis do seu recebimento, providenciando seu encaminhamento para pagamento ou devolução às Credenciadas, em caso de erro ou vício das mesmas.

12.3.3. Solicitar a suspensão do pagamento de quaisquer faturas das Credenciadas, no caso de inobservância de exigências da Fiscalização da DESO, amparadas em disposições contidas no Edital, até que seja promovida a regularização da situação. Tais procedimentos serão comunicados por escrito às Credenciadas, sem perda do direito da aplicação das demais sanções previstas no Edital.

12.3.4. Realizar avaliações periódicas de qualidade e performance dos serviços executados pelas Credenciadas.

13. GARANTIA DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

13.1. As Credenciadas deverão oferecer uma garantia de execução dos Contratos na forma de caução de valor correspondente a 5% (cinco por cento) dos valores estimados dos Contratos, através de Caução em dinheiro ou Títulos da Dívida Pública; Seguro Garantia; ou Fiança Bancária.

13.2. A garantia responderá pelo inadimplemento das condições contratuais, pela não conclusão ou conclusão parcial dos serviços e pelas eventuais multas aplicadas, independentemente de outras cominações legais, quando for o caso.

14. VALIDADE E RESCISÃO

14.1. O Contrato de Credenciamento deverá vigorar pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses, em conformidade com a Lei 8.666/93.

14.2. A rescisão do Contrato poderá ocorrer por infração deste Termo de Referência ou alguma condição prevista na Lei 8.666/93, por qualquer das partes, sem quem tenham direito a quaisquer indenizações ou compensações, desde que informados com 30 (trinta) dias de antecedência a partir da data do recebimento da referida comunicação emitida pela outra parte.

14.3. Após aprovado, o Credenciamento deverá ser formalizado para sua plena validade através de Contrato a ser celebrado entre as partes.

15. REAJUSTE DE PREÇOS

15.1. Os valores dos serviços contratados poderão ser reajustados anualmente pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPC-A, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro que venha a substituí-lo.

15.2. Os preços contratados serão fixos e irreajustáveis pelo período de 12(doze) meses, contados da data de apresentação do requerimento de credenciamento.

16. REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO

16.1. As empresas interessadas em requerer o Credenciamento para o objeto deste TR deverão apresentar os documentos a seguir relacionados:

16.1.1. Habilitação Jurídica

- (a) Cédula de identidade dos representantes legais;
- (b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- (c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados dos documentos de eleição de seus administradores;
- (d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- (e) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no Brasil, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

16.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

- (a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);
- (b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou da sede da requerente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do Credenciamento;
- (c) Prova de regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou da sede da requerente, ou outra equivalente, na forma da lei;
- (d) Prova de regularidade com a Seguridade Social e ao FGTS;
- (e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNTD).

16.1.3. Qualificação Econômico-Financeira

- (a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei e que comprovem a boa situação financeira da empresa, sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação do requerimento;
- (b) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo cartório distribuidor da sede da empresa.

16.1.4. Qualificação Técnica

16.1.4.1 Capacidade Técnica Profissional

- (a) Atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, **em nome do profissional de nível superior integrante do quadro de pessoal da requerente**, que comprove(m) a sua experiência profissional na execução, coordenação ou supervisão de serviços compatíveis com os requisitos de similaridade e relativamente às parcelas de maior relevância

- (a.1) Entrega de Avisos de Corte e/ou;
- (a.2) Execução de Cortes de ligações de água e/ou;
- (a.3) Execução de serviços de Cobrança de débitos e/ou;
- (a.4) Execução de Religações de ligações de água cortadas e/ou.

(b) Vínculo ao Quadro de Pessoal da Requerente

(b.1) A requerente deverá comprovar o vínculo do profissional ou da equipe de profissionais detentores dos atestados de capacidade técnica profissional.

(b.2) A comprovação do vínculo poderá ser feita através da apresentação dos seguintes documentos:

- Carteira de Trabalho;
- Contrato social;
- Certidão do Conselho da categoria profissional (CRA - Conselho Regional de Administração; CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia; etc.) e
- Contrato de Trabalho ou de Prestação de Serviços, com as firmas reconhecidas dos pactuantes.

(c) Capacidade Técnica Operacional

Atestado(s) de capacidade técnica em nome da requerente, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, e que comprovem a sua capacidade operacional na prestação de serviços de:

- (c.1) Entrega de Avisos de Corte e/ou;
- (c.2) Execução de Cortes de ligações de água e/ou;
- (c.3) Execução de serviços de Cobrança de débitos e/ou;
- (c.4) Execução de Religações de ligações de água cortadas e/ou.

(d.) Infraestrutura Administrativa e Operacional

(d.1) Declaração de que a requerente dispõe ou, caso o requerimento de Credenciamento seja aceito pela DESO, instalará um escritório local com as instalações e equipamentos requeridos para a prestação dos serviços, em conformidade com os termos deste TR;

(d.2) Declaração de conhecimento das condições locais onde os serviços deverão ser prestados.

17. DISTRIBUIÇÃO DOS LOTES DE MATRÍCULAS

17.1. A distribuição dos Lotes de Matrículas entre as Credenciadas deverá obedecer ao seguinte procedimento:

17.1.1. A DESO elaborará os róis das Áreas Comerciais a serem atuadas pelas Credenciadas, onde não poderá existir atuação de mais de duas Credenciadas por área e nem uma Credenciada em mais de uma área, exceto se o quantitativo de Credenciadas habilitadas for insuficiente para as áreas definidas pela DESO;

17.1.2. Em seguida será feita a convocação das Credenciadas para a sessão de sorteio dos Setores Comerciais;

17.1.3. Será procedido ao sorteio das áreas comerciais, na presença das Credenciadas.

17.1.4. A DESO reserva-se o direito de emitir Ordens de Fornecimento Parciais:

- (a) Segregadas por Regional (Metropolitana, Sul, Centro-Oeste, Sertão-Sertaneja e Norte);
- (b) Condicionadas às disponibilidades orçamentárias das Regionais;
- (c) Condicionadas às disponibilidades financeiras da DESO; e/ou
- (d) Condicionadas à capacidade de gerenciamento dos processos de cobrança pela Coordenação de Cobrança da DESO.

18. REGIME DE CONTRATAÇÃO

18.1. Credenciamento de Serviço a ser remunerado por preço unitário.

19. FONTE DE RECURSO

19.1. Recursos Próprios.

19.2. Valor do Contrato estimado em R\$12.094.332,00 (doze milhões, noventa e quatro mil e trezentos e trinta e dois reais), a ser rateado pelas empresas credenciadas.

20. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

20.1. Poderão participar do credenciamento empresas prestadoras de serviços que estejam legalmente estabelecidas na forma da lei e que atendam todas as exigências previstas deste Edital e que comprovarem a sua habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal.

20.2. Não será admitida a participação de empresas prestadoras de serviços das quais participem empregado, membro da Diretoria ou Conselhos da DESO, na condição de sócio ou membro com o mesmo vínculo de natureza empregatícia ou de prestação de serviços.

20.3. É vedada a participação de empresas prestadoras de serviços em regime de concordata, recuperação judicial ou cuja falência tenha sido decretada.

20.4. As Credenciadas obrigam-se a manter atualizados os seus registros cadastrais durante a vigência do Contrato em compatibilidade com as condições de qualificação exigidas.

20.5. Os recursos administrativos, devidamente assinados pelo representante legal da empresa, deverão ser encaminhados ao Presidente da Comissão, devendo ser protocolizado na sede da DESO localizada na Rua Campo do Brito, 331 – Bairro 13 de Julho – CEP 49020-380 – Aracaju/Se.

20.6. O foro da Comarca de Aracaju é o escolhido para dirimir quaisquer questões relacionadas ao Contrato de Credenciamento.

21. ANÁLISE DA PROPOSTA DE CREDENCIAMENTO

21.1. O Credenciamento objeto desse Termo de Referência se realizará com base nas disposições contidas no artigo 25 da Lei federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações.

21.2. Poderão requerer o Credenciamento empresas que estejam legalmente estabelecidas na forma da lei, e que atendam as condições previstas neste Termo de Referência, mediante a apresentação dos documentos relacionados neste Termo de Referência.

21.2.1. O prazo para requerimento do Credenciamento é a partir da data de publicação do Aviso de Credenciamento desde que em conformidade com os critérios contidos no presente Termo de Referência, finalizando 30 (trinta) dias após a publicação do aviso.

Credenciamento

21.3. As empresas interessadas em requerer o Credenciamento devem apresentar os documentos relacionados no Termo de Referência, em 02 (duas) vias, originais ou reproduções autenticadas em cartórios competentes, redigidos em português, digitados com clareza ou impressos por processo eletrônico, não podendo conter rasuras ou emendas, sendo admitidas as certidões de regularidade fiscal emitidas via internet.

21.4. Os pedidos de Credenciamento serão analisados no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega da documentação, por uma Comissão Especial designada pela Diretoria Executiva.

21.4.1. Os pedidos de Credenciamento e os documentos referidos neste Termo de Referência devem ser encaminhados à DESO aos cuidados da Gerência de Arrecadação e Cobrança – GARC – Sede da DESO - Rua Campo do Brito, 331 – Bairro 13 de Julho – CEP nº 49020-380 – Aracaju/Se.

21.4.2. Somente serão admitidos os pedidos e documentos entregues pessoalmente (protocolados na sede da DESO) ou enviados via SEDEX, não sendo credenciadas empresas que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos solicitados ou quando o fizerem de forma incompleta.

21.4.3. Em função da assinatura do Credenciamento objeto deste Termo de Referência, ficam revogados, para todos os efeitos legais, quaisquer outros credenciamentos ou contratos firmados anteriormente com a mesma empresa.

21.4.4. O Credenciamento das licitantes habilitados será publicado no Diário Oficial do Estado de Sergipe – DOE ou em jornal de grande circulação no Estado de Sergipe.

21.4.5. As empresas Credenciadas deverão manter atualizados os dados cadastrais junto à DESO.

21.5. Antes do início dos serviços, deverão ser realizados todos os testes necessários de envio dos arquivos, entre a Credenciada e a DESO, e somente após a realização desses testes, a Credenciada ficará habilitada a dar início à classificação negativa de clientes inadimplentes, e após a emissão da Ordem de Serviço respectiva.

21.6. Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias da data de apresentação da proposta.

22. PROCESSAMENTO E JULGAMENTO DOS PEDIDOS DE CREDENCIAMENTO

22.1 – A análise será feita e julgado pela Comissão Especial de Credenciamento- CEC, nomeada pela Diretoria Executiva (Diretor-Presidente), e será composta por 03(três) servidores com essa finalidade, que deferirá ou indeferirá o pedido de credenciamento de acordo com as disposições contidas no presente Regulamento.

22.1.1 – Prazo de 30 (trinta) dias para análise da documentação, prorrogável por igual período.

22.1.2 – As propostas, acompanhadas dos documentos exigidos no Termo de Referência, serão objeto de análise pela CEC.

22.1.3 – A CEC, além do recebimento e exame da documentação e da análise para habilitação do interessado, caberá, em obediência às disposições estabelecidas neste Termo de Referência e demais legislações pertinentes, conduzir as atividades correlata.

22.1.4 – Analisados os documentos, diante do estabelecido neste instrumento, e estando conforme, a empresa será considerada habilitada.

22.2 – Serão também declarados inabilitados os interessados:

22.2.1 – Que, por qualquer motivo, estejam declarados inidôneos ou punidos com suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal.

22.3 – Fica garantido o direito de interposição de recurso, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data de divulgação do resultado da análise da habilitação para o credenciamento, assegurando-se ampla defesa e o direito ao contraditório.

22.4 – O recurso será encaminhado para CEC, ficando estabelecido prazo de até 05 (cinco) dias úteis

para reconsiderá-lo ou encaminhá-lo para análise da Autoridade Superior, que terá igual prazo para análise e decisão.

22.5 – Somente serão conhecidos os recursos tempestivos, motivados e não protelatórios.

22.6 – Não serão admitidos mais de um recurso do interessado versando sobre o mesmo motivo de constatação.

22.7 – Ao recurso não será conferido efeito suspensivo.

23. CONVOCAÇÃO PARA CREDENCIAMENTO

23.1 – Será efetivado o credenciamento e contratação dos serviços cujos nomes constarem no Edital de Homologação.

23.2 – Para o ato de contratação, as habilitadas constantes no Edital de Homologação devem apresentar-se no prazo estabelecido em notificação ou convocação.

24. ANEXO

24.1. Planilha Orçamentária.

24.2. Modelo de Declarações e de Requerimento de Credenciamento.

24.3. Especificações Técnica de Procedimento - ETP - 002

24.4. Manual de Procedimento.

24.5. Modelo de Formulário de Aviso ao Consumidor/Suspensão de Fornecimento.

24.6. Modelo de Formulário Suspensão de Água.

24.7. Rotinas de Execução dos Serviços.

Aracaju, 25 Fevereiro de 2016

Engº Marcelo Luiz Monteiro

Wanderlê Dias Correia
Diretor Comercial Financeiro (DCF/5.0.00.00)

Edjane Medeiros Tavares
GARC/5.0.09.00

Anexo 24.2 – Modelo de Declarações e de Requerimento de Credenciamento**À
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES**

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, sediada à Rua _____, nº _____, Bairro _____, na cidade de _____ Estado de _____, DECLARA:

- (a) que está possui todos os requisitos de conformidade exigidos no Regulamento de Credenciamento N° 001/2016 quanto à sua Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Trabalhista, Qualificação Econômico-Financeira e Qualificação Técnica para a **prestação dos serviços comerciais de cobrança de débitos vencidos de Clientes**, e vem REQUERER que lhe seja concedida a credencial de Prestador de Serviços Credenciado da DESO;
- (b) que a requerente dispõe ou que instalará um escritório localizado Região Metropolitana de Aracaju, dotado de instalações de apoio administrativo e operacional e com estrutura de informática, de comunicação e de transmissão de dados, com conexão de acesso à internet, possibilitando a transmissão e recepção de dados dos serviços, registros e atualizações em tempo real e para fazer a interface com o GSAN para o intercâmbio de informações relativas às cobranças;
- (c) que tem pleno conhecimento das condições locais onde os serviços deverão ser prestados;
- (d) que aceita os termos e condições contidos no Regulamento de Credenciamento e no Termo de Referência.

Aracaju,/...../.....

Nome e assinatura do Representante Legal