

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

1.1. Este Termo de Referência fornece os elementos indispensáveis e requisitos mínimos necessários para a apresentação de propostas para a prestação de serviços, conforme objeto a seguir discriminado.

2. OBJETO

2.1. Prestação de serviços de Gestão de Faturamento informatizado com apuração de consumo de água de clientes da DESO com a emissão e entrega simultânea ou não simultânea de fatura apoio à gestão comercial e atividades afins.

3. NATUREZA DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços de apuração de leitura e faturamento de consumo e demais atividades comerciais correlatas descritas neste Termo de Referência são de natureza contínua e essenciais para a sustentabilidade da DESO, em conformidade com a legislação que rege o setor e principalmente os Incisos III e VII, Art. 3º do Decreto Federal nº 7.217, de 21/06/10, que regulamenta a Lei Federal nº 11.445, 05/07/07 – Diretrizes Nacionais Para o Saneamento Básico.

3.2. Todas as atividades da prestação de serviços ora detalhada têm subjacentes também à redução e o controle de perdas reais e aparentes, visando à redução de custos de produção e a consequente modicidade das tarifas, como também a utilização responsável e ambientalmente correta da água.

4. ÂMBITO E QUANTIDADES DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços deverão ser prestados em toda a área de concessão e em todos os sistemas de abastecimento de água e de esgotamentos sanitários operados pela DESO.

5. PRAZO DE EXECUÇÃO

5.1. O prazo de execução dos serviços é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos conforme do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Saneamento de Sergipe – RILC (acessível em <https://www.deso-se.com.br>).

6. SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS E GERENCIAMENTO DO CONTRATO

6.1. A supervisão dos serviços e a fiscalização das atividades correlatas ficarão a cargo de todas Gerências Comerciais da DESO, respeitando o Regimento Interno e suas atribuições. Essas serão responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados, atestando sua veracidade, zelando pela observância dos procedimentos prescritos e seu nível de qualidade, relatando os fatos a autoridade competente, anotando as ocorrências em registro próprio e determinando a regularização de faltas ou defeitos observados.

6.2. O Gerenciamento do Contrato ficará a cargo da Gerência de Receita – GREC e/ou autoridade competente de DESO responsável pela elaboração de elementos técnicos para a licitação de serviços e elaboração do contrato, acompanhamento dos prazos contratuais e demais assuntos pertinentes a execução dos serviços ora contratados, celebração de termos aditivos, caratas de aplicação de reajustes, comunicação e penalidades a Contratadas por descumprimento contratual ou sua rescisão.

7. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

7.1. Escritórios Locais

7.1.1. A Contratada deverá instalar e manter durante toda a vigência do Contrato escritórios em cada uma das sedes de Regional, atualmente, em Aracaju, Lagarto, Propriá, Itabaiana e Nossa Senhora da Glória), podendo ser alterado locais, conforme redefinição da DESO;

7.1.2. Os escritórios deverão ser dotados de toda a estrutura administrativa e de apoio operacional: mobiliário e equipamentos de escritório, equipamentos de telefonia fixa e de acesso à internet, equipamentos de informática; como também de todo o pessoal para apoio administrativo, operação e manutenção de sistemas e equipamentos e apoio à coordenação dos serviços e gerenciamento do Contrato.

7.1.2.1. A Contratada deverá dotar, dentro da estrutura administrativa, de um local para reunião, treinamento, capacitações e/ou palestras para seus colaboradores, trazendo conforto e comodidade a todos, com capacidade adequada ao número de funcionários;

7.1.3. Permitir livre acesso, à supervisão dos serviços e a fiscalização das atividades, nas bases da CONTRATADA e manter espaço físico adequado para que a DESO possa executar suas atividades na base de CONTRATADA, não necessitando de aviso prévio.

7.1.4. Essas bases serão de uso exclusivo para este CONTRATO, não sendo permitidos a CONTRATADA usá-lo para outro fim, exceto outro contrato estabelecido com a DESO, o qual deverá ser abatido seu custo operacional.

7.1.5. A CONTRATADA deverá realizar qualquer alteração na estrutura de suas bases, ou até mesmo substituição, sempre que solicitado pela DESO e justificada por essa.

7.2. Sistema de Leitura Simultânea

7.2.1. Introdução: Esse item especifica os requisitos do Sistema de Leitura Simultâneo, fornecendo a Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO, ferramenta necessária para efetuar o faturamento da venda de água, coleta de esgoto e cobrança de serviços, bem como Pesquisa operacional, Coleta de dados e Captação de Novos Clientes que possam contribuir para o desenvolvimento da atividade no estado.

7.2.1.1. A Pesquisa operacional será solicitada pela CONTRATANTE quando houver a necessidade de coleta de informação específica, por lista de atributos cadastrais inserida no MCP e respondida por verificação visual, em um conjunto de imóveis, simultaneamente ou não a coleta de leitura, que pode ser agrupado por rota, grupo, localidade, regional, tipo de cliente, tipo de tarifa ou outra característica cadastral. A CONTRATADA deverá coletar as informações solicitadas, emitir comunicado quando solicitada e gerar relatórios de análise a ser definido pela CONTRATANTE.

7.2.1.2. A Coleta de dados será solicitada pela CONTRATANTE por conjunto de imóveis que pode ser agrupado por rota, grupo, localidade, regional, tipo de cliente, tipo de tarifa ou outra característica cadastral. A CONTRATADA deverá realizar coletar as informações solicitadas por meio de entrevista com o preenchimento de formulário, preferencialmente digital, contendo os itens definidos pela CONTRATANTE.

7.2.2. Descrição geral do sistema: O sistema proposto tem como objetivo ser a solução para a execução de leituras em campo e seu monitoramento *online*, através das informações passadas pelo sistema comercial utilizado pela DESO. A partir desse sistema, será possível o recebimento de arquivos de leitura, execução de leitura, pesquisa operacional, envio de arquivo de retorno de leitura, geração de relatórios, monitoramento dos trabalhos executados em campo e comunicação entre a contratante e contratada no que for relacionado ao processo de faturamento.

7.2.2.1. Esse sistema deverá realizar o registro das informações como data, horário de recebimento e disponibilização dos arquivos de leitura como também de todas as atividades do sistema, possuindo autenticações eletrônicas, no sentido resguardar a confiabilidade das informações, bem como quaisquer críticas realizadas entre referências anteriores, permitindo a consulta a usuários determinados pela DESO.

7.2.2.3. Esse sistema deverá estar preparado para realizar troca de informações simultânea com sistema da DESO, conectado *online* quando parametrizado pela DESO.

7.2.3. Funções da Aplicação: Coletar e armazenar informações referentes a leitura de micro e macromedidores e/ou sistemas auxiliares (Concentradores de Leitura Remota - Telemetria), registrar ocorrências de leitura e anormalidades de consumo, realizar pesquisa operacional, armazenar registros fotográficos, realizar cálculos de faturamento, emitir faturas, avisos de corte e comunicados, monitorar os trabalhos executados em tempo real, permitir a análise e críticas de informações através de filtros únicos ou compostos, facilitar a análise de

faturamentos através de ambiente dinâmico e interativo e receber e enviar informações para processamento no sistema da DESO.

7.2.4. Requisitos

7.2.4.1. Cadastro de Usuários: O cadastro de usuário deverá conter login, senha, nome completo, matrícula, cargo, cpf, e-mail e lotação. O acesso ao sistema deve ser feito através de login e senha, possibilitando também utilizá-la para assinatura digital sempre que feitas modificações ou confirmações de informações referente as atividades desenvolvidas pelo colaborador. A solicitação de novos cadastros, modificação ou exclusão deverá ser feita através de comunicação oficial feita pelos gestores do contrato.

7.2.4.2. Acompanhamentos: O sistema deverá permitir o acompanhamento das leituras realizadas no dia, simultaneamente, bem como a visualização de todo histórico das leituras realizadas em dias, meses, e anos anteriores, por toda vigência contratual. Para realização do acompanhamento, o coletor (MCP) deverá estar conectado ao sistema, permitindo as seguintes funcionalidades:

- Pré-Faturamento, carregamento das informações de leitura por grupo de faturamento, setor e rota;
- Identificação georreferenciada dos imóveis;
- Localização dos leituristas, monitores e equipe de apoio;
- Mapa de localização das atividades;
- Consulta de informações de imóvel específico através da matrícula (histórico de faturamento) ou número do hidrômetro;
- Acompanhamento de leitura por grupo e rota, podendo filtrar a consulta por grupo de faturamento, ocorrências, anormalidade e leiturista e; podendo ser compilado por localidade, regional e competência.
- Comunicação com o MCP através de chat e notificações.
- Possibilidade de inserção de solicitação/critérios/regra de retenção de faturas individuais ou por grupos no momento da leitura;
- Pós Faturamento, carregamento das informações de faturamento por grupo de faturamento, setor e rota, quando necessário reimpressão;
- O arquivo de retorno deverá ser disponibilizado para download no sistema durante todo o período de contrato.
- Pesquisa de coleta de informações e dados (pesquisa operacional)

7.2.4.2.1. Pré Faturamento: O sistema deverá receber o arquivo de remessa gerado pelo sistema comercial da contratada contendo as informações de faturamento para realização de leitura em campo, permitindo a visualização das etapas de pré-faturamento, a divisão de rotas e cargas, mostrando as rotas de forma georreferenciada e permitindo a edição da rota antes da leitura. Podendo o arquivo de remessa gerado pelo sistema comercial da contratada ter informações de faturamento já contabilizada apenas para impressão da fatura.

7.2.4.2.2. Identificação georreferenciada dos imóveis: O sistema deverá realizar, atualizar e visualizar o cadastro de imóveis de forma georreferenciada, registrando a localização no momento da coleta da leitura mensalmente de forma a manter um ponto médio de localização do imóvel.

7.2.4.2.3. Localização dos leituristas, monitores e equipe de apoio: O sistema deverá permitir a localização de leituristas, monitores e demais equipes de apoio em campo mesmo separado dos dados coletados no momento da leitura. Sendo gerado um registro de localização a cada 5 (cinco) minutos, informando os motivos de pausa e/ou interrupção das atividades quando ocorrer superiores a 20 minutos.

7.2.4.2.4. Consulta de informações de imóvel específico através da matrícula: O sistema deverá permitir a consulta das leituras realizadas, filtrando por rotas, grupos de faturamento, leiturista e dia, permitindo ao agente administrativo e equipe, verificar os detalhes do imóvel, bem como as informações de faturamento, com opção de visualizar as fotos tiradas de ocorrências, anormalidades e pesquisas operacional. As informações deverão estar disponíveis para filtro com ordenação e/ou seleção de acordo com a necessidade da contratante.

7.2.4.2.5. Acompanhamento de leitura por grupo e rota, podendo filtrar a consulta por grupo de faturamento, ocorrências, anormalidade e leiturista: O acompanhamento deverá ser feito de forma simultânea a leitura através de *dashboard*, em tempo real, proporcionando melhor fiscalização do contrato bem como otimizando o tratamento de inconsistências inerentes ao processo de leitura. O *dashboard* deverá conter ferramentas necessárias para comunicação, visualização, consulta e análise estatística de todo processo, bem como canais diretos de comunicação com a equipe de campo, possibilitando o envio de notificações, conversas por chat e envio de arquivos.

7.2.4.2.6. Comunicação com o MCP através de chat e notificações: Visando otimizar a fiscalização do contrato através de ações proativas, o sistema deverá permitir a comunicação entre a contratada e o contratante durante todo o processo de leitura em campo, permitindo a comunicação com leiturista, monitores, supervisores e demais colaboradores através de notificações, chat e sistema de chamados.

7.2.4.2.6.1. O sistema deverá respeitar pontos como confiabilidade, controle, gerenciamento, eficácia e eficiência.

7.2.4.2.7. Relatórios e extratos: Os relatórios deverão ser gerados e de fácil acesso no sistema permitindo a todos os usuários do sistema, pré definidos por perfil de acesso, consulta a qualquer momento em formato editável e não-editáveis, possuindo layout para apresentação a ser definido pela Contratada, incluindo os backups de faturas e demais comunicações e notificações.

7.2.4.2.8. Armazenamento de informações: A contratada deverá manter em funcionamento, para salve guarda das informações 2 (dois) servidores, devendo pelo menos 1 (um) deve estar alocado nas nuvens. O backup deverá ser feito a cada 10 (dez) minutos e deverá constar relatórios mensais sobre possíveis ocorrências que alterem ou impeçam o funcionamento normal do sistema.

7.2.4.2.8.1. A contratada deverá manter backup de todas as informações por período de 5 (cinco) anos após o encerramento do contrato, conforme disposto legalmente sobre a relação de consumo.

7.2.5. Segurança do Sistema

7.2.5.1. O sistema deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações armazenadas e utilizada durante o contrato, oferecendo mecanismos de autenticação, autorização e responsabilização das atividades realizadas por seus usuários, seja da parte Contratada ou da parte Contratante.

7.2.5.2. O acesso do sistema só poderá ser feito através de usuários devidamente cadastrados, sendo preenchido formulário específico e obrigatório a ser definido pela Contratada.

7.2.5.3. A DESO definirá quais rotinas deverão ter obrigatoriamente a identificação do nome, data, horário e IP ou demais codificações do equipamento e do usuário em sua execução.

7.2.5.4. A contratada deverá disponibilizar no sistema, um módulo que possibilite a auditoria das informações inseridas, alteradas ou excluídas, tanto da plataforma web quanto da mobile. A apresentação dessas informações deverá conter no mínimo, a inclusão e exclusão de dados bem como sua atualização, mostrando a situação anterior e a atual. Deverá também identificar o usuário que executou as ações mencionadas possibilitando a geração de relatório em formato de documento portátil (PDF) com chave de autenticação que deverá ser gerada e administrada pelo sistema a fim de se garantir a autenticidade da informação apresentada.

7.2.5.5. O fluxo de informações para carregamento e descarregamento dos arquivos de remessa de leitura e remessa de retorno deverão ser feita, preferencialmente através da web, podendo ser *online*, a critério da DESO, salvo da indisponibilidade por conta de caso fortuito ou força maior, podendo ser utilizado outro meio que garanta a eficiência e segurança da informação.

7.2.5.6. A contratada deverá manter no mínimo 2 servidores, em provedores distintos, sendo um deles para finalidade de backup. O backup de todas as informações deverá ser feito a cada 15 minutos.

7.3. Recursos Humanos

7.3.1. A Contratada deverá mobilizar todo o pessoal necessário para garantir o bom andamento dos serviços, devendo ser observada a legislação trabalhista, previdenciária, assistencial e sindical cabível, sendo a Contratada considerada como única empregadora e sem que haja a constituição de vínculo de solidariedade empregatícia dos seus empregados com a DESO.

7.3.1.1. A Contratada deverá garantir que seus funcionários recebam vale-transporte e ou auxílio correspondente, vale-alimentação ou refeição, plano de saúde e seguro de vida

7.3.2. A Contratada deverá executar o recrutamento, a seleção e o treinamento dos supervisores, monitores e agentes de campo e administrativos, visando assegurar a prestação de serviços com eficiência e eficácia.

7.3.3. Os empregados da Contratada serão prepostos da DESO perante os seus clientes, sendo exigível, por tanto, que se comportem com zelo e profissionalismo e se apresentem de forma educada e respeitosa.

7.3.4. Os empregados da Contratada deverão apresentar-se devidamente uniformizados (blusa, camisa, calça, bota, boné e crachá de identificação), com equipamentos de proteção individuais adequados a cada cargo/função e exigíveis e com os acessórios necessários para a execução dos serviços (chave de fenda, chave de caixa de proteção de hidrômetro, bolsas, flanela, etc.)

7.3.4.1. Os uniformes deverão ser renovados a cada 6 (seis) meses para itens de uso habitual e anualmente, para itens de periodicidade, tais como: capas de chuvas e afins e/ou substituídos sempre que for necessários devido desgastes.

7.3.4.2. Os uniformes deverão ser higienizados diariamente e a Contratada deverá possuir estoque reserva para novas contratações e/ou necessidades de substituição antes do período citado no item anterior;

7.3.4.3. Os uniformes e demais EPIs deverão ter tipo/modelo aprovados por técnicos de segurança do trabalho contratado pela Contratada.

7.3.5. A seleção de pessoal deverá considerar um universo de candidatos com número suficiente para o cumprimento pleno das obrigações contratuais e para a constituição de um quadro-reserva, também em quantidade suficiente, para garantir a continuidade da prestação dos serviços nos casos em que sejam necessárias substituições.

7.3.6. Os candidatos que se apresentarem nos processos de recrutamento deverão ser submetidos inicialmente a avaliações curriculares e de conhecimentos gerais e específicos, devendo ser posteriormente procedidas as avaliações no tocante ao atendimento às características e atributos psicossociais desejáveis para o desempenho das atividades correlatas ao cargo e em contato direto com o cliente (iniciativa, dinamismo, habilidade no relacionamento interpessoal, comprometimento com a qualidade na prestação do serviço, respeito ao cliente, visão de processo, dentre outros) e não ter sido demitido por baixo desempenho ou por falta grave em atividades anteriores.

7.3.6.1. Deverá ser apresentado, a DESO, sempre que solicitado os formulários de avaliações curriculares e de conhecimentos gerais e específicos;

7.3.7. A Contratada deverá afastar dentro de, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas do recebimento da comunicação por escrito da DESO, qualquer de seus empregados cuja permanência no serviço seja julgada inconveniente ao bom andamento dos serviços, correndo por conta única e exclusiva da Contratada todo e qualquer ônus legal, trabalhista ou previdenciário, bem como qualquer outra despesa decorrente do afastamento do empregado.

7.3.8. A substituição do empregado afastado deverá ser feita imediatamente e o profissional mobilizado para a função deverá estar devidamente treinado de forma a não prejudicar o bom andamento dos serviços.

7.3.9. A Contratada deverá manter o bom relacionamento com a Fiscalização da DESO, acatando as determinações ou instruções e fazendo cumprir as normas disciplinares e de segurança, higiene e medicina do trabalho.

7.3.10. A Contratada deverá responder civil e criminalmente por quaisquer acidentes, danos ou prejuízos materiais e pessoais causados à DESO e aos seus funcionários ou a terceiros, como consequência de imperícia, imprudência ou negligência própria ou de seus empregados.

7.3.11. Quando solicitado pela DESO, a Contratada deverá apresentar a documentação a seguir relacionada:

7.3.11.1. Cópia dos contratos de trabalho do pessoal envolvido na execução dos serviços;

7.3.11.2. Registros dos empregados e cópias das páginas das Carteiras de Trabalho e Previdência Social, atestando as contratações;

7.3.11.3. Atestados de saúde ocupacional (ASO), comprovando a realização dos exames médicos admissionais, periódicos e demissionais;

7.3.11.4. Comprovantes de cadastramento dos empregados no PIS;

7.3.11.5. Cartões, fichas ou folha/livro de registro de ponto, assinados pelos empregados, onde constem as horas trabalhadas, normais e extraordinárias, se for o caso;

7.3.11.6. Comprovantes dos avisos de férias, 30 (trinta) dias antes dos respectivos períodos de gozo;

7.3.11.7. Recibos de pagamento, atestando o recebimento de salários mensais e adicionais, férias e terço ferial, e 13º salário (1ª e 2ª parcelas), quando das épocas próprias, além de salário-família, caso devido, assinados pelos empregados, ou, conforme art. 464 da CLT, acompanhados de comprovantes de depósitos bancários nas contas dos empregados;

7.3.11.8. Comprovantes de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;

7.3.11.9. Comprovantes de recolhimento das contribuições sindicais nas épocas próprias;

7.3.11.10. Comprovante de entrega da RAIS e de que os empregados dela fazem parte;

7.3.11.11. Documentos que atestem o recebimento de fardamento e EPI's, quando for o caso;

7.3.11.12. Comprovantes que atestem os corretos depósitos do FGTS, em contas vinculadas, abertas para tal fim;

7.3.11.13. Avaliações de recrutamento e curriculares, cronograma e comprovantes de treinamentos e capacitações.

7.3.12. No caso de rescisão do contrato de trabalho, é obrigatória a apresentação pela Contratada dos seguintes documentos:

8.3.12.1. Termo de rescisão do contrato de trabalho, devidamente homologado, quando o empregado tiver mais de um ano prestando serviços na empresa ou conforme legislação vigente;

7.3.12.2. Documento que comprove a concessão de aviso prévio, trabalhado ou indenizado;

7.3.12.3. Recibo de entrega da comunicação de dispensa e do requerimento do seguro-desemprego;

7.3.12.4. Cópia da guia do recolhimento rescisório do FGTS e da contribuição social;

7.3.12.5. Cópia do atestado de saúde relativo ao exame médico demissional.

7.3.13. No término do Contrato, a Contratada deverá apresentar à DESO, em até 30 (trinta) dias, quando solicitado, os seguintes documentos:

7.3.13.1. Cópia da relação dos empregados que atuaram na execução dos serviços no último mês do Contrato;

7.3.12.2. Cópias das rescisões dos contratos de trabalho dos empregados dispensados;

7.3.13.3. Cópias autenticadas das páginas das CTPS nas quais constem os registros de trabalho para empregados que permanecerão na empresa.

7.3.14. Descrição das funções:

7.3.14. **Coordenador Geral:** A Contratada deverá mobilizar 1 (um) profissional sênior, graduado ou graduante em curso de nível superior e com experiência de, no mínimo, 5 (cinco) anos na coordenação, supervisão e/ou gerência de contratos de leitura, emissão e entrega simultânea e não simultânea de faturas com concessionária(s) de água e esgotos, para atuar como Coordenador Geral.

7.3.14.1. O Coordenador Geral deverá ser o representante e preposto da Contratada perante a DESO e deverá atuar durante toda a vigência do Contrato.

7.3.14.2. Ficarão a cargo do Coordenador Geral, a definição metodológica e diretrizes gerais e específicas de serviços; a supervisão geral dos trabalhos e a coordenação das operações; o gerenciamento do Contrato e demais atribuições administrativas.

7.3.14.3. Deverá haver comunicação formal a DESO e sua substituição legal imediata quando da sua ausência por quaisquer motivos.

7.3.15. **Supervisores:** A Contratada deverá mobilizar 5 (cinco) profissionais com grau de instrução de, no mínimo, ensino médio completo ou instrução técnica equivalente, preferencialmente com formação técnica, e com experiência de, no mínimo, 1 (um) ano na execução de serviços de leitura, emissão e entrega simultânea e não simultânea de faturas de concessionária(s) de água e esgotos, para atuar como Supervisores da prestação dos serviços nas Regionais Metropolitana, Sul, Centro-Oeste, Norte e Sertão, respectivamente.

7.3.15.1. Ficarão a cargo dos Supervisores a identificação das rotas que deverão ser trabalhadas, o planejamento e dimensionamento das tarefas e da execução dos serviços, a carga e descarga dos equipamentos, a recepção, distribuição e remessa dos serviços e a produção dos relatórios diários e o apoio aos monitores nos atendimentos comerciais de campo aos clientes, no ambiente administrativo e fiscalização de incompatibilidades cadastrais dos domicílios e clientes e de irregularidades nas ligações prediais de água e de esgoto.

7.3.15.2. Nos casos de quaisquer demandas de campo que extrapolem o seu nível de resolutividade, os supervisores deverão contatar a Fiscalização da DESO para obtenção da providência a ser adotada.

7.3.15.3. Deverá haver comunicação formal a DESO e sua substituição legal imediata quando da sua ausência por quaisquer motivos.

7.3.16. **Monitores:** A Contratada deverá mobilizar profissionais com grau de instrução de, no mínimo, ensino médio completo ou instrução técnica equivalente, preferencialmente com formação técnica, para atuar como Monitores.

7.3.16.1. A quantidade de monitores para cada Regional deverá ser estimada considerando a produtividade média para a prestação dos serviços em campo, as cargas de serviço por tarefa, as quantidades de tarefas por sistema e as quantidades de sistemas de cada Escritório Regional da DESO.

7.3.16.1.1. Deverá existir um monitor a cada escritório para atividades administrativas, controlando a equipe administrativa e dando apoio ao supervisor.

7.3.16.1.2. O monitor administrativo deverá comunicar-se com os monitores de campo e seus agentes, passando todas as intercorrências, irregularidades e/ou inconformidades durante acompanhamento *on line* da atividade de campo.

7.3.16.2. Ficarão a cargo dos Monitores todas as atividades de apoio operacional e logístico dos agentes de campo nos procedimentos de leitura de consumo, emissão e entrega imediata de fatura e o apoio aos agentes de campo e administrativos nos atendimentos comerciais aos clientes e fiscalização de incompatibilidades cadastrais dos domicílios e clientes e de irregularidades nas ligações prediais de água e de esgoto.

7.3.16.3. Nos casos de quaisquer demandas de campo que extrapolem o seu nível de resolutividade, os Monitores deverão contatar o Supervisor de área para obtenção da providência a ser adotada.

7.3.16.4. Deverá haver comunicação formal a DESO e sua substituição legal imediata quando da sua ausência por quaisquer motivos.

7.3.17. **Agentes de Campo:** A Contratada deverá mobilizar profissionais com grau de instrução de, no mínimo, ensino médio completo ou instrução técnica equivalente, preferencialmente com formação técnica, para atuar como Agentes de campo.

7.3.17.1. A quantidade de Agentes de Campo para cada Regional deverá ser estimada considerando a produtividade média para a prestação dos serviços, as cargas de serviço por tarefa, as quantidades de tarefas por sistema e as quantidades de sistemas de cada Escritório Regional da DESO.

7.3.17.2. Os Agentes de Campo deverão ter idade e condição física compatível com o tipo de ações que serão desenvolvidas (identificação de imóvel, registro de ocorrências, leitura do valor registrado no hidrômetro, digitação do valor registrado e demais informações no microcoletor, processamento e impressão imediata da fatura, apresentação da fatura e/ou mala direta ao cliente), prevendo-se uma produtividade média requerida de, no mínimo, 350 (trezentos e cinquenta) procedimentos por dia.

7.3.17.2.1. Exclui da produtividade média requerida no item anterior, quando as leituras dos imóveis forem obtidas por sistema de telemetria em medições individualizadas e/ou ciclos especiais;

7.3.17.3. Ficarão a cargo dos Agentes de Campo todas as atividades de leitura de consumo e emissão imediata de fatura e detecção de ocorrências e irregularidades.

7.3.17.4. Nos casos de quaisquer demandas de campo que extrapolem o seu nível de resolutividade, os Agentes de Campo deverão contatar o Monitor de área para obtenção da providência a ser adotada.

7.3.18. **Agentes administrativos:** A Contratada deverá mobilizar profissionais com grau de instrução de, no mínimo, ensino médio completo ou instrução técnica equivalente, preferencialmente com formação técnica, para atuar como Agentes administrativos.

7.3.18.1. A quantidade de Agentes administrativos para cada Regional deverá ser estimada considerando a produtividade média para a prestação dos serviços, as cargas de serviço por tarefa, as quantidades de tarefas por sistema e as quantidades de sistemas de cada Escritório Regional da DESO.

7.3.18.2. Os Agentes administrativos deverão ter idade compatível e conhecimento para atuar no acompanhamento, controle e fiscalização dos serviços e tipo de ações que serão desenvolvidas pelos agentes de campo (identificação de imóvel, registro de ocorrências, leitura do valor registrado no hidrômetro, digitação do valor registrado e demais informações no microcoletor, processamento e impressão imediata da fatura, apresentação da fatura e/ou mala direta ao cliente).

7.3.18.3. Ficarão a cargo dos Agentes administrativos todas as atividades de monitoramento *online*, acompanhamento de relatórios e desempenhos de todas as rotinas diárias que deverão ser homologadas por nível superior, monitor e supervisor;

7.3.18.4. Nos casos de quaisquer demandas administrativas que extrapolem o seu nível de resolutividade, os Agentes administrativos deverão contatar o Monitor de área para obtenção da providência a ser adotada.

7.3.19. Analista de sistema: A Contratada deverá mobilizar profissional com grau de instrução de, no mínimo, ensino superior ou instrução técnica equivalente, preferencialmente com formação superior, para atuar como Apoio Técnico ao Sistema e sua manutenção.

7.3.19.1. O analista de sistema deverá estar disponível mesmo que remotamente atendendo aos prazos estipulados pela DESO e deverá ter conhecimento para atuar no acompanhamento, controle, críticas, e auditoria do sistema e informações das atividades.

7.3.19.2. Esse agente deverá estar disponível presencialmente até 30 (dias) após implantação do Contrato, garantindo a plena execução das atividades e atendimento de todos os requisitos constantes no Contrato.

7.3.20. Os candidatos selecionados para atuar como Supervisores, Monitores, Agentes de Campo e Agentes administrativos deverão receber treinamento e capacitação formais sobre conceitos básicos de qualidade, segurança do trabalho, hidrometria, ligações prediais de água e esgoto, cadastro técnico e comercial de imóveis e clientes, Regulamento de Serviços da DESO, operação dos equipamentos de leitura informatizada, faturamento e demais rotinas, sendo comprovados a Contratada, bem como, o analista de sistema deverá estar atualizado e capacitado sobre todo o processo.

7.3.20.1. Deverão existir treinamentos formais para formação de novos agentes e demais funções;

7.3.20.2. As capacitações a todos os funcionários da Contratada deverão ter periodicidade e cronogramas pre estabelecidos sendo realizadas a cada adequação da DESO e/ou Contratada, intercorrências e/ou inconformidades, sendo sempre que necessário e/ou por referência as adequações necessárias as rotinas e cada 6 (seis) visando treinamento, atualizações e demais tratativas com a DESO.

7.3.20.3. Os custos de toda capacitação e ou treinamentos serão arcados pela Contratada;

7.4. Adequação da Tecnologia (Software) Corporativa

7.4.1. A Contratada deverá promover a adequação da tecnologia utilizada, a ser disponibilizada para prestação dos serviços, ao *software* de gestão comercial da DESO para utilização em microcomputador (microcoletor) portátil.

7.4.1.1. A adequação deverá atender todos os requisitos para pleno funcionamento 30 (trinta) dias anteriores ao início das atividades correlatas a leitura. Nesse prazo todo o sistema deverá ter sido homologado pela DESO e devidamente testado por essa e pela Contratada;

7.4.2. A adequação da tecnologia de informação deverá contemplar a análise e testes do *software* de MCP utilizado pela DESO para apuração de consumo, registro de ocorrências de faturamento, crítica de consumo, pesquisa operacional, cálculo e emissão simultânea e não simultânea de fatura de consumo (2ª vias), emissão de avisos de débito e demais notificações, o pleno funcionamento do georreferenciamento de todas as atividades correlatas, oscilação de consumo e crítica desse, casa fechada e demais ocorrências e, mala direta e demais comunicações e suas interações; e o desenvolvimento das modificações necessárias para a sua compatibilização com o *software* de MCP a ser utilizado pela Contratada; ficando a cargo da DESO a sua implantação.

7.4.2.1. Ao decorrer do contrato, a DESO poderá exigir o uso de tecnologia própria desde que não haja elevação no custo do contrato;

7.4.3. O módulo de pré-faturamento deverá estar apto para, no mínimo, agrupar um determinado conjunto de clientes selecionados por local e data de leitura, agregar todas as informações de cadastro e histórico de consumo e leitura, agregar parâmetros para o cálculo de consumo, agregar dados de cobrança de todos os itens da fatura cujo cálculo do valor não dependem do consumo (multas, taxas, contribuições, parcelamentos, etc.), agregar mensagens específicas, agregar parâmetros para crítica e agregar parâmetros para atualização cadastral.

7.4.3.1. O módulo de pré-faturamento deverá estar apto para receber tarefas de pesquisa operacional, impressão de faturas já processadas e demais comunicações, aviso de débitos e mensagens em geral;

7.4.4. O módulo de faturamento deverá estar apto para, no mínimo, processar e registrar as ocorrências de campo e as leituras dos hidrômetros, registros fotográficos, efetuar o faturamento (consumo e demais serviços), comparar

os cálculos, emitir relatórios de crítica e de diferenças, gerar relatórios e opção de impressão das faturas não emitidas em campo e/ou na impressora e atualizar o sistema corporativo;

7.4.4.1. Esse módulo deverá estar preparado para reproprocessamento e/ou releitura caso haja sua necessidade indicada pela monitoria, pela equipe administrativa e até mesmo pela DESO, mesmo havendo parâmetros de consumos/críticas pre estabelecidos, tais como retenções de contas, permitindo ou não sua impressão.

7.4.4.2. Esse módulo deverá estar preparado para análise e crítica de inconformidades que vão de contra a normativos previamente informados pela DESO, havendo a possibilidade de indicação de retenção durante o ato da execução dos serviços;

7.4.4.3. Esse módulo deverá registrar todas as ocorrências e anormalidades de consumo, que após análise poderá ser autorizado a impressão da sua conta, inclusive registrando o usuário que executou o serviço e quem autorizou a impressão da conta ou sua retenção e, em casos de reproprocessamento seja indicado o motivo de sua origem e registrado o local por meio de coordenadas geográficas;

7.4.4.4. Esse módulo deverá estar apto para comunicações simultâneas com sistema da DESO, quando solicitado por essa;

7.4.5. O módulo de pós faturamento deverá estar apto para impressão de contas já processadas e mensagens e notificações padronizadas, tais como: 2ª vias, entregas de contas faturadas e/ou refaturadas e avisos/notificações pela DESO;

7.4.5.1. Esse módulo deverá estar apto para críticas e registros de locais de entregas dos documentos e armazenamento de todas as informações e dados das tarefas, como também, emissão de relatórios operacionais e gerenciais preestabelecidos;

7.4.5.2. Esse módulo deverá estar apto para envio de arquivo de retorno em formato aprovado pela DESO e armazenamentos de dados e pesquisas conforme filtros por toda a vigência do contrato;

7.4.5.3. Esse módulo deverá estar apto para armazenamentos de dados até 5 (cinco) anos após o final do contrato.

7.5. Adaptação do Software Para MCP Utilizado Pela DESO

7.5.1. **Software para MCP:** A Contratada deverá proceder à análise do *software* para MCP utilizado pela DESO e desenvolver o projeto de adaptação à tecnologia proposta de modo que o módulo projetado obtenha a ocorrência de campo, o registro de fotos, o registro da leitura, efetue a crítica, calcule o consumo, registre as observações do agente de campo, efetue a atualização cadastral, identifique correspondências a serem entregues, emita a fatura, emita o relatório para auditoria em campo e demais registros exigíveis neste Termo de Referência e, ainda, permita a comunicação entre as partes, fazendo seu registro e trazendo a segurança da informação.

7.5.2. **Tela Inicial de Checagem:** O *software* desenvolvido pela Contratada para utilização nos MCP's deverá apresentar uma tela inicial de checagem de atributos para conferência em atividades (categoria de uso do imóvel, status da ligação de água e esgoto do imóvel, etc.) a serem confirmados pelos agentes de campo antes da leitura. A configuração de partida do *software* deverá apresentar uma tela inicial para confirmação do atributo que deve ser analisada pelo agente: condições de leitura de imóvel e quaisquer outras inconformidades, permitindo o registro imediato através de codificação (devendo ser obrigatoriamente feito os registros fotográficos que comprovem a incongruência) e/ou o registro fotográfico para determinado grupo de clientes previamente estabelecido pela DESO.

7.5.2.1. **Georreferenciamento dos Lotes/Ligações:** A arquitetura do *software* para MCP desenvolvido pela Contratada deverá também permitir a obtenção ou confirmação das coordenadas geográficas do lote ou ligação, bem como, de quaisquer atividades executadas, considerando o referencial geodésico SIRGAS 2000, conforme requerido no Sistema de Informações Geográficas da DESO – SIG-DESO.

7.5.2.1.1. Os relatórios serão solicitados no arquivo de retorno e arquivo independente em formato RINEX para registro e desenvolvido exclusivo pela DESO. A coordenada será admitida no ato da coleta e do reproprocessamento,

para efeito de fiscalização da DESO, registrando data, hora, usuário e dados de impressão de documentos. Para efeito de devolução no arquivo de retorno será admitido o ponto registrado na coleta. O software utilizado pela Contratada deverá permitir consulta e emitir relatório do ponto médio (considerar os últimos 6 (seis) meses), excluindo inconformidades e reproprocessamento de leitura;

7.5.2.1.2. Nas ações de impressão e entrega de documentos (fatura, comunicações e notificações) preprocesados pelo sistema da DESO a coordenada georreferenciada admitida deverá ser a do ato de impressão do documento registrando data, hora, usuário e tipo de entrega;

7.5.3. **Software de Carga e Descarga de Dados:** A Contratada deverá também proceder à análise do *software* de transmissão de dados e desenvolver o projeto do módulo para gerenciar a carga e descarga dos dados no MCP de forma simultânea, armazenando e atualizando sempre que houver alterações, bem como o registro e consulta dos dados do recebimento, tratamento, crítica e devolução de cargas.

7.5.4. **Layout de Impressos:** Caso a tecnologia proposta pela Contratada demande a necessidade de criação de novos *layouts* da fatura e dos diversos avisos e/ou notificações utilizados no sistema comercial da DESO, poderão ser elaborados, produzidos e testados esses novos *layouts* da fatura e dos demais impressos, em formato digital (CDR), frente e verso, 2 x 4 cores, devendo ainda ser identificados os fornecedores de papel e as gráficas com capacidade de atender à demanda do Contrato, bem como ser produzidos os fotolitos e as chapas de emissão de faturas respectivos.

7.5.4.1. Durante a vigência do contrato seu layout e ou tamanho da fatura poderão ser alterados em até 30% não prejudicando a remuneração dos serviços e ou custo do contrato;

7.5.4.2. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá disponibilizar em seu sistema por meio de acesso ao usuário, as faturas e quaisquer comunicações/avisos/notificações emitidos para impressão em formato (PDF), prevendo as mudanças de layouts propostas;

7.5.4.3. Será exigível o acondicionamento das faturas ou dos avisos e demais comunicações em envelopes plásticos; opacos, permitindo a visualização apenas dos dados relevantes do cliente para fins de entrega da fatura ou aviso (nome do cliente e endereço e matrícula do imóvel);

7.5.4.3.1. A contratada, visando a qualidade na prestação dos serviços, deverá observar as seguintes situações:

- a) Imóveis sem caixa de correspondência (fatura ou aviso sujeito às intempéries);
- b) Imóveis condominiais com ligações individualizadas de água (se a entrega deve ocorrer na portaria ou unidade individual);
- c) Imóveis em zonas rurais;
- d) Imóveis em ciclos especiais que deverão ser entregues aos responsáveis;
- e) Entrega de avisos de débito; e
- f) Outras situações que ensejem danos às faturas ou avisos.

7.5.5. **Cronogramas de Leitura e demais atividades correlatas:** Deverão ser apresentados de todo a competência/ano com 90 (dias) de antecedência para aprovação da Contratada, devendo ser obedecido o que preceitua o Manual de Serviços da DESO (aprovado pelo Decreto nº 30.955 de 28 de março de 2018.) e a legislação vigente no tocante à periodicidade para apuração, faturamento dos consumos e vencimentos das contas.

7.5.5.1. Os serviços deverão ser executados no período diurno, de segunda a sexta-feira e, em casos excepcionais, devidamente justificados e autorizados pela DESO, finais de semana e feriados, visando a conclusão dos trabalhos. Respeitando cronogramas de tarefas-padrão e atividades excepcionais e correlatas, sabe-se que em regra, ciclos de leitura de 30 dias, sendo aceitos excepcionalmente, ciclos de 29 (vinte e nove) dias, no mínimo, e de 32 (trinta e dois) dias, no máximo.

7.5.5.1.1. As tarefas especiais, relativas às leituras de consumo de ciclo especiais (grandes consumidores e de órgãos públicos), somente poderão ser executadas de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

7.5.5.2. Poderá ser promovida a adequação do cronograma de leitura, possibilitando o trabalho, preferencialmente, em dias úteis, ressaltando-se que havendo readaptação deverá ser comunicada antecipadamente com prazo de 60 (sessenta) dias, ressalvados os casos, fortuitos e/ou de força maior, analisados pela DESO.

7.5.5.3. Deverá ser adotado formulário padrão e suas aprovações serem registradas em meio formal, cabendo autorizações pelos fiscais do contrato.

7.5.6. **Rotas e Tarefas:** A Contratada deverá proceder à revisão das tarefas para adequá-las às rotas de forma a serem programadas cargas homogêneas de trabalho, devendo ser planejadas considerando a topografia do terreno, a densidade da concentração dos hidrômetros e as dificuldades de acesso e de localização das áreas. A tarefa padrão considerada neste Termo de Referência é de 8 (oito) horas por dia de trabalho, considerando ainda margens adequadas para deslocamentos, supervisão e contingências.

7.5.7. **Testes dos Sistemas:** Deverão ser efetuados e formalizados testes para que seja certificada pela DESO a adequação de todas as alterações solicitadas, mantendo um ambiente para homologação, no qual o Analista de Sistema deverá proceder críticas quanto aos cálculos dos consumos e regras implementadas e comparar esses resultados.

7.5.7.1. A Contratada deverá disponibilizar ambiente de homologação a DESO e todos os meios necessários para a efetiva simulação dos procedimentos com antecedência à implantação dos sistemas e a simulação dos processos deverá ocorrer em escala inferior àquela da rotina normal de trabalho, envolvendo todos os processos e certificando cada etapa de cada processo como apta, consistindo, assim, na última etapa de formação e certificação dos processos.

7.5.7.2. Quaisquer adequações, readequações e ou novas implementações deverão ser encaminhadas pela DESO, através da área de T.I. e sendo formalmente comunicado a gerência do contrato.

7.5.7.3. Quaisquer adequações, readequações e ou novas implementações por parte da Contratada deverá, oficialmente, comunicar a DESO para o responsável competente, garantindo o pleno atendimento das normas e rotinas até então estabelecidas.

7.6. Fornecimento e Manutenção de Equipamentos (*Hardware*) e Acessórios

7.6.1. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá utilizar e manter os equipamentos portáteis em bom estado de conservação e em condições normais de uso, devendo fazer a manutenção preventiva e corretiva e repor em tempo hábil o *hardware* (microcoletores portáteis e impressoras portáteis de campo), acessórios (bolsas, cabos, chaves de caixa de proteção de hidrômetros, etc.) e de todo o material necessário ao desenvolvimento e operação do sistema, devendo ser atendidas as seguintes especificações técnicas e configurações mínimas dos equipamentos a serem utilizados na prestação dos serviços.

7.6.2. A CONTRATADA deverá manter estoque de segurança de equipamentos, de no mínimo 10% (dez por cento), necessários à execução dos serviços do total previsto para operação de um mês, a fim de evitar o comprometimento dos serviços, quando da quebra ou roubo dos que estão em operação.

7.6.3. A CONTRATADA deverá colocar os equipamentos portáteis à disposição da DESO, quando solicitado, para serem fiscalizados. Essa fiscalização poderá ocorrer a qualquer tempo durante a vigência do contrato. O objetivo é identificar falhas na execução dos serviços devido a utilização de equipamentos com especificações em desacordo com as exigidas no presente Termo ou, ausência de reserva e, ainda falha na manutenção desses equipamentos.

7.6.4. Qualquer substituição de modelo ou marca dos equipamentos, durante o contrato, deverão ser testados e homologados pela DESO.

7.6.4.1. A Contratada deverá fornecer, permanentemente, um equipamento (Microcoletor Digital de Dados e impressora) com versões atualizadas para fiscalização e controle do processo.

a) Configuração e funcionalidades: O equipamento utilizado deverá possuir as seguintes características mínimas (descritas a seguir) e todos e quaisquer equipamentos e acessórios adquiridos como soluções adotadas para o cumprimento das demais atividades e requisitos dispostos nesse edital deverão ter seus custos arcados pela CONTRATADA

- Sistema Operacional: Android 10 ou superior;
- GSM: Quad Band (850/900/1800/1900);
- Capacidade de Armazenamento: 128 Gb ou superior;
- Memória: mínimo de 4 Gb
- Tamanho da tela: de 6 a 6.5 Polegadas;
- Câmera traseira: mínimo de 13Mp com flash e foco automático;
- Wi-Fi: mínimo 802.11b/g/n;
- GPS: Sim;
- Dual chip
- Internet mínima: 4G
- Impressão digital: Sim;
- Bateria: suficiente para os trabalhos diário;
- 2 Chips de telefonia celular com pacote de transmissão de dados (os custos da transmissão são de responsabilidade da Contratada);
- Deverá permitir comunicação com diversos sistemas de telemetria.

b) Componentes Removíveis: Os equipamentos deverão possuir baterias inteligentes com capacidade suficiente e/ou carregamento e/ou substituição para permitir autonomia mínima de 8 (oito) horas de utilização contínua. Após o esgotamento da bateria, o equipamento não deverá perder nenhuma configuração, devendo também possuir proteção dos dados durante o processo de substituição ou carregamento das baterias.

c) Cartão de memória: Os microcoletores deverão possuir um *slot* interno de cartão de memória, acessível ao usuário do equipamento, com capacidade mínima a ser avaliada pela CONTRATADA a fim de garantir o armazenamento de todas as informações;

d) Certificações: Os equipamentos ofertados deverão estar devidamente homologados, certificados e em conformidade com as normas técnicas e homologações da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) na data da licitação.

A comprovação das certificações dar-se-ão mediante a apresentação de cópia do Certificado de Homologação do respectivo equipamento proposto, que deverá constar no sítio da respectiva entidade/organismo competente reconhecido SFCH- SISTEMA DE GESTÃO DE CERTIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

<http://sistemas.anatel.gov.br/sgch/Consulta/Homologação/Tela.asp?SISQsmodulo=10199>

É vedada a participação no certame de Licitantes cujos equipamentos que não atendam à legislação em vigor, não homologados, em processo de certificação e/ou homologação ou ainda com certificados com datas de validade vencidas.

O equipamento ofertado deverá ser previamente testado e aprovado pela DESO.

e) Acessórios Especiais: Deverão ser fornecidos todos os acessórios necessários para perfeito funcionamento do equipamento a ser utilizado pela CONTRATADA .

Os acessórios especiais deverão ser utilizadas em conjunto com 10% do total de equipamentos solicitados para o contrato e deverão estar disponíveis para utilização no prazo máximo de 90 dias após comunicação da DESO.

7.6.4.2. Impressora Portátil: é um equipamento de informática com capacidade de imprimir faturas processadas no microcoletor, com as características a seguir discriminadas. Sendo um equipamento móvel que contribua com o aumento da produtividade e a precisão, permitindo ainda, a impressão portátil e simultânea, com código de barras,

QR code e demais dados e informações, munido de acessórios para uma solução portátil e completa quanto a carga de energia e tempo, não excluindo a qualidade de impressão.

7.6.4.2.1. A Contratada deverá garantir compatibilidade de equipamento as especificações e características das bobinas de papel utilizadas para impressão de fatura e demais comunicações.

- a) **Tipo:** Impressora compacta térmica direta (papel termo sensível);
- b) **Resolução mínima:** de 8 pontos por milímetro - 203 dpi (pontos por polegada);
- c) **Interface mínima:** Bluetooth. Wireless Lan. Interface Serial. USB ou Compatível ;
- d) **Velocidade mínima de impressão:** de 3"/s (76.2 mm/s), com 8,0 Mbytes de memória RAM e 4,0 Mbytes de memória Flash;
- e) **Fonte de Alimentação:** Bateria Padrão Li-ion, com alimentação via corrente alternada 110V/220V (bivolt automático).
- f) **Autonomia da carga da bateria:** bateria de longa duração com estoque de bateria auxiliar;
- g) **Fontes necessárias:** Conjunto completo dos caracteres, código de barras e QR code, com possibilidade de serem escaláveis e negrito;
- h) **Tipo de impressão:** Impressão na vertical, utilizando fontes residentes;
- i) **Impressão do código de barras e QR code:** Padrão FEBRABAN;
- j) **Flag (Black Mark):** A impressora deverá ter o sensor de *Black Mark*;
- k) **Peso:** peso máximo de 920 g completa (com a bateria);
- l) **Resistência térmica:** Para operação no intervalo de 5° a 40°C;
- q) **Características das bobinas de papel para impressão das faturas:**
 - 1. Papel termossensível *ticket* – cor branca;
 - 2. Gramatura: 75 g/m²
 - 3. Espessura: 78 mm/1000
 - 4. Dimensões da folha: 104 X 52 12 MM
 - 5. Dimensões das bobinas: Largura de 110 mm; diâmetro de 52 mm; Comprimento de 260 mm.
 - 6. Área mínima passível de impressão: 110 mm.

r) **Driver:** O *driver* da impressora deverá ser fornecido pela Contratada em até 10 (dez) dias úteis antes da data da emissão da Ordem de Serviço.

7.7. Fornecimento e Manutenção de Veículos

7.7.1. A Contratada deverá fornecer e manter todos os veículos utilizados pela mesma para transporte e suporte a manutenção do contrato em condições adequadas de uso;

7.7.1.1. Todos os veículos utilizados para execução das tarefas, incluindo motocicletas, deverão ter sistema de rastreamento e identificação de condutor, bem como a inscrição "A serviço da DESO" e a arte aprovada pela DESO nas laterais e no fundo dos veículos;

7.7.2. A Contratada deverá fornecer e manter em condições adequadas de uso os veículos de transporte fornecidos para fiscalização e gerenciamento da DESO em todas as fases de execução dos serviços, disponibilizando cota financeira equivalente a 3 (abastecimentos) completos por mês para cada veículo cedido para uso da DESO;

7.7.2.1. Sendo exigível uma frota mínima composta de 4 (quatro) veículos para a supervisão e fiscalização das Regionais Sul, Centro-Oeste, Sertão e Norte, e 2 (dois) veículos para a supervisão e fiscalização da Regional Metropolitana.

7.7.3. Todos os veículos (carros) a serem utilizados na prestação dos serviços deverão ser novos/ "0" Km, na cor branca; com a identificação da Contratada.

7.7.3.1. Os veículos deverão possuir itens de série, tais como: ar-condicionado, vidros elétricos, 4 (quatro) portas, direção hidráulica ou elétrica, sensor de ré, sistema de som e/ou central multimídia com alto-falantes.

7.7.3.2. Durante o período de garantia de fábrica, conforme manual de manutenção próprio, as manutenções e revisões periódicas devem ocorrer em empresas concessionárias e/ou oficinas autorizadas pelo fabricante dos mesmos e nos intervalos determinados, bem como as manutenções corretivas;

7.7.4. Os veículos deverão ter utilização exclusiva na prestação dos serviços e a não observância dessa norma poderá ensejar sanções à Contratada.

7.7.4.1. Os veículos utilizados pela DESO, deverão ser exclusivamente conduzidos por empregados próprios sujeitos ao Código de Conduta e Integridade foi aprovado através da Resolução do Conselho de Administração (RCA 03/2018).

7.7.5. A Licitante deverá apresentar junto a sua proposta de preços um **Quadro de Recursos**

Materiais – Veículos, conforme modelo apresentado no Anexo IV – Modelo de Quadro de Recursos Materiais – Veículos, com a relação, tipos e quantidades de veículos necessários à execução dos serviços, devidamente compatibilizado com o **Quadro de Pessoal** previsto para cada Escritório Regional, e contemplando todas as categorias profissionais: Supervisores, Monitores e Agentes de Campo e/ou administrativo.

7.8. Fornecimento e Manutenção de Equipamentos de Comunicação Móvel

7.8.1. A Contratada deverá fornecer, fazer a manutenção preventiva e corretiva e promover a reposição imediata e em condições adequadas de uso dos equipamentos de comunicação móvel (podendo ser o próprio coletor) a ser utilizados por todos os agentes de campo, monitores, supervisores, coordenador e Fiscalização da DESO na prestação dos serviços, com franquia de dados e ligações para livre comunicação entre eles.

7.8.2. A Licitante deverá apresentar junto a sua proposta de preços um **Quadro de Recursos**

Materiais – Equipamentos de Comunicação, conforme modelo apresentado no Anexo V – Modelo de Quadro de Recursos Materiais – Equipamentos de Comunicação, com a relação e as estimativas de quantidades de todos os equipamentos de comunicação móvel (rádios transeptores e aparelhos de telefonia móvel) necessários à execução dos serviços, compatibilizado com o **Quadro de Pessoal** previsto para cada Escritório Regional e contemplando todas as categorias profissionais: Supervisores, Monitores e Agentes de Campo e Fiscalização da DESO.

8. PLANO DE TRABALHO

8.1. **Geração do Cadastro de Leitura (arquivo de remessa):** Diariamente a DESO providenciará, conforme cronograma aprovado, a geração de arquivo digital no formato pre definido, contendo todos os parâmetros necessários à operação do *software* de faturamento imediato do MCP.

8.2. **Carga dos Módulos de Memória:** Diariamente a Contratada deverá conferir os arquivos, conforme recebimento, realizar críticas formais, a exemplo: número total de matrículas por grupo de faturamento, data de vencimento do grupo, recebimento de matrículas para pesquisa operacional, e, posteriormente, fazer a carga dos módulos de memória que serão utilizados no dia seguinte, devendo cada módulo conter uma tarefa, sendo que cada tarefa representa uma carga de trabalho do agente comercial de, no mínimo, 8 (oito) horas de trabalho por dia.

8.3. **Distribuição de Tarefas:** A distribuição de tarefas deverá obedecer ao cronograma e ao planejamento de distribuição dos agentes de campo e administrativos, devendo, concomitantemente, ser observada a distribuição dos materiais adequados e necessários à execução dos trabalhos de campo, sendo os agentes de campo avaliados também pela adequação dos equipamentos (microcoletor portátil e impressora), fardamentos, acessórios, equipamentos de comunicação móvel e suprimentos. Como também, os agentes administrativos pela conferência e controle das atividades realizadas no escritório.

8.4. **Apoio à gestão Comercial de Campo:** O apoio à gestão comercial, coleta de dados, fiscalização de ligações e de irregularidades e nos procedimentos para a redução e controle de perdas reais e aparentes ficará a cargo dos Agentes de Campo, Monitores e/ou Supervisores de área. Todas as ocorrências, inconsistências e irregularidades deverão ser registradas, preferencialmente, no próprio sistema ou através por meio de termo de ocorrência quando da excepcionalidade, todos com a identificação do Agentes de Campo, Monitor e/ou Supervisor de área, o local do atendimento, o motivo do atendimento e os horários em que ocorreram o início e a conclusão do atendimento e, assinatura de testemunhas e/ou cliente quando assim for necessário.

8.4.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA a execução de limpezas das caixas de proteção de HIDRÔMETROS para coleta da leitura no hidrômetro, bem como, a comunicação imediata a DESO quando da sua impossibilidade.

8.4.2. Para HIDRÔMETROS não relacionados nas rotas, deverão ser registradas informações relevantes e necessárias ao exato entendimento da situação real dos mesmos. Toda e qualquer informação complementar deverá ser apontada, independente dos HIDRÔMETROS estarem ou não relacionados nas rotas.

8.5. Apoio à gestão e monitoramento comercial: O apoio à gestão comercial, análise de ocorrências, inconformidades e irregularidades, bem como consumos das ligações e de irregularidades nos procedimentos de gestão comercial de campo, cuidado da confiabilidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados ficará a cargo dos Agentes Administrativos, Monitores e/ou Supervisores de área. Todas as comunicações, notificações deverão ser devolvidas para apreciação da fiscalização da DESO com a conclusão do atendimento.

8.6. Procedimento Padrão para a Leitura e a Emissão de Documentos: Diariamente, conforme cronograma aprovado pela DESO, os Agentes de Campo receberão as tarefas e instruções de serviço e serão conduzidos às áreas onde deverão ser efetuadas as leituras.

8.6.1. 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, obedecendo ao roteiro de ciclo e sequência, registrando dados pertinentes no dispositivo móvel e, emitindo e entregando a conta ao cliente. Para tanto deverá confirmar se o endereçamento registrado no visor corresponde ao imóvel. Em caso de impossibilidade de execução da leitura, além do registro de código de anormalidade a atividade pode prever a entrega de notificação e/ou mala direta, alertando o usuário sobre ações e produtos/serviços da DESO. Após realizada a operação de leitura do hidrômetro comanda-se a emissão da fatura na impressora conectada ao dispositivo móvel, a qual deverá constar todos os serviços (créditos e/ou débitos) enviados pela DESO, aguarda a impressão, confere os dados impressos, analisa, novamente, 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 devidamente envelopada e, em última instância, entrega de outra forma no local da matrícula do imóvel. Quando o agente verificar no visor do dispositivo móvel, crítica/mensagem comunicando qualquer ocorrência, as ações correspondentes deverão ser adotadas de imediato conforme definições da DESO.

8.6.1.1. Os Agentes de Campo deverão emitir as faturas a serem apresentadas, junto a avisos de débito ou outros documentos, diretamente aos clientes ou depositadas em caixa de correio, devendo ainda reter os citados documentos quando for verificada qualquer incompatibilidade entre o conteúdo dos documentos, normas da DESO e a realidade de campo e todos os meios de entrega registrados no sistema.

8.6.1.1.1. A CONTRATADA deverá emitir a fatura, notificação de débito e comunicado de acordo com layout proposto pela CONTRATANTE, respeitando a capacidade dimensional da impressora.

8.6.1.1.2. A CONTRATADA deverá imprimir nos documentos pagáveis, o código de barras no padrão FEBRABAN e QR Code para pagamento via PIX de acordo com diretrizes do Banco Central e do Agente arrecadador., conforme orientação e autorização da DESO.

8.6.1.1.2.1. A CONTRATADA deverá integrar o sistema de pagamento PIX de forma a possibilitar a geração de *QR code* dinâmico e estático, dependendo da necessidade da CONTRATANTE permitindo a comunicação simultânea das informações da fatura com o sistema da DESO.

8.6.1.1.3. A Contratada deverá zelar pela integridade de todos os documentos impressos e pela confidencialidade dos dados ali mencionados;

8.6.1.2. Quando da existência de inconsistência, anormalidades e até irregularidades na ligação, todas deverão ser registradas e em todos os casos de ocorrências caracterizadas como infrações ao Manual de Serviço da DESO e passíveis de sanções administrativas, pecuniárias e judiciais, o Agente de Campo deverá contatar os agentes administrativos para homologação que se encarregarão dos procedimentos subsequentes, conforme definições da DESO, emitindo notificações e/ou comunicando o usuário da identificação, efetuando registro fotográfico do fato.

8.6.1.2.1. A Contratada responderá por omissões e/ou informações indevidas e/ou incompletas e deverá zelar por todos os dados ali mencionados;

8.6.1.3. Nos ciclos especiais (grandes consumidores e órgãos públicos), a leitura do hidrômetro deverá ser analisada, com a obrigatoriedade de registro fotográfico, mesmo que não haja ocorrências e/ou inconformidades, anotando ainda, as ocorrências específica devendo ser registrado no sistema

8.6.1.4. Nos condomínios com medição individualizada, além da leitura do macromedidor totalizador, as leituras dos consumos das subdivisões ou economias deverão ser coletadas no equipamento de informática concentrador dos dados de consumo medidos dos hidrômetros individuais das subdivisões ou economias e transmitidos por sistema de telemetria (transmissão via rádio ou rede física).

8.6.1.4.1. Poderá ficar a cargo do condomínio proceder à coleta da leitura dos hidrômetros de cada subdivisão ou economia e fornecê-las ao Agente de Campo em condomínios com medição individualizada e sem sistema de telemetria e concentração de dados, entretanto o Agente de Campo deverá coletar a leitura apenas do macromedidor totalizador, acatando as leituras informadas e registrando a ocorrência no sistema e em termo de ocorrência, conforme definições da DESO.

8.6.1.4.2. Após a leitura de todas as subdivisões ou economias de condomínios, com ou sem sistema de telemetria e concentração de dados, deverá ser processado o faturamento, incluindo o rateio de eventuais diferenças entre o consumo registrado no macromedidor totalizador e o somatório dos consumos registrados nos hidrômetros das subdivisões ou economias, adicionando quaisquer serviços e; seguindo a emissão das faturas individualizadas.

8.6.1.5. Em campo, os Agentes deverão proceder todas as checagens de atributos (categoria de uso do imóvel, dados do hidrômetro, etc.) a serem confirmados antes da leitura e emissão da fatura e a obtenção ou confirmação das coordenadas geográficas do lote ou ligação.

8.6.1.6. Nos procedimentos de leitura de consumo, o coletor deverá apresentar um menu para confirmação da categoria de uso do imóvel e demais códigos necessários para realização da atividade. Ao longo da execução do Contrato, os atributos de checagem poderão ser modificados a critério exclusivo da Fiscalização da DESO.

8.6.1.7. Após os procedimentos de leitura de consumo, e confirmação de dados, será necessário uma crítica caso haja alguma inconformidade, devendo haver a retenção para análise administrativa e somente, após sua conclusão, a comunicação com a impressora para impressão de fatura e demais documentos/notificações, devendo essa ser envelopada e entregue, indicando o local para essa ação.

8.6.1.8. A Contratada deverá garantir a confiabilidade das informações, a qualidade na prestação dos serviços e o pleno atendimento das definições da DESO, além de analisar todo o processo, incluindo as ocorrências, inconformidades e críticas de consumo/regras junto a equipe de agentes administrativos para a liberação das impressões de documentos em campo;

8.6.2. Leitura do hidrômetro através de dispositivo móvel, sem emissão e entrega de conta: consiste em fazer a leitura do hidrômetro no local de instalação, obedecendo ao roteiro de ciclo e sequência, registrando os dados no dispositivo móvel sem a emissão e entrega da conta ao cliente. Para tanto, deverá manter todas as orientações de todo item 8.6.1., confirmando se o endereçamento registrado no visor corresponde ao imóvel. Em caso de impossibilidade de execução da leitura, além do registro de código de anormalidade a atividade pode prever a entrega de notificação e/ou mala direta, alertando o usuário sobre ações e produtos/serviços da DESO, problemas constatados, inconsistência, anormalidades e até irregularidades na ligação.

8.6.2.1. Para as leituras de medidores totalizadores vinculados a condomínios, a leitura do hidrômetro deverá ser analisada, tendo registro fotográfico, mesmo que não haja ocorrências e/ou inconformidades.

8.6.3. Emissão e entrega de documentos: Consiste em fazer a emissão e entrega da 2ª via da conta, da notificação de débito e/ou mala direta ao cliente quando informado pelo sistema todas devidamente envelopadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

8.6.3.1. Nos casos em que o endereço de entrega da fatura seja distinto do endereço onde foi feita a leitura ou nos casos de faturas bloqueadas por parâmetros de crítica, as faturas deverão ser emitidas posteriormente com a utilização de coletor e impressora, em formulário idêntico àquele utilizado na emissão simultânea para redistribuição e entrega aos clientes, havendo registro da coordenada geográfica como solicitado nas demais atividades. A Contratada ficará passível de penalização pelo não cumprimento desse preceito ou pela omissão de ocorrências detectadas e não reportadas

8.6.3.2. As faturas entregues para repasse (contas emitidas para Clientes Especiais) poderão ser impressas em formato A4, papel divergente daquele padrão utilizado, necessitando de confirmação formal, em formulário padrão, e sua entrega no prazo de até 3 (três) dias úteis da entrega pela DESO.

8.6.4. Não conformidade dos Atributos: Consiste na crítica via sistema de ocorrências, anormalidade de consumos e irregularidades e/ou ocorrências registradas pelo agente de campo e, quando da sua existência, deverá ser encaminhado para a equipe administrativa para análise e providências quando a confirmação da situação.

8.6.4.1. Caso o atributo cadastral apresentado na tela não corresponda à situação de campo, o Agente de Campo deverá proceder seu registro sendo exigido registro fotográfico probatório da não-conformidade que, podendo ensejar em comunicação ao cliente, a alteração cadastral e demais atuações por parte da DESO. Faz necessário ainda, a identificação, conferência pelo agente administrativo, como também, registros via sistema do local do procedimento, o motivo e os horários em que ocorreram o início e a conclusão desse, caso haja reproprocessamento. A Contratada ficará passível de penalização pelo não cumprimento desse preceito ou pela omissão de ocorrências detectadas e não reportadas

8.6.4.2. Caso o atributo seja ocorrência de leitura e essa enseje em fatura emitida considerando a média de consumo deverá ser justificada por motivo plausível, procedendo seu registro, sendo exigido registro fotográfico probatório, podendo ensejar em comunicação ao cliente e demais atuações por parte da DESO. Entendendo-se por motivos plausíveis as ocorrências listadas nos róis anteriores ou a autorização expressa da Fiscalização da DESO para o faturamento pela média. A Contratada ficará passível de penalização pelo não cumprimento desse preceito ou pela omissão de ocorrências detectadas e não reportadas

8.6.4.2.1. Após a pesquisa de atributos, o Agente de Campo deverá registrar no coletor o código da ocorrência, a leitura do hidrômetro e eventuais observações relevantes, observando as mensagens de crítica e a compatibilidade dos valores dos cálculos de consumo, devendo ainda produzir os registros fotográficos digitais que justificam os registros dos atributos checados.

8.6.4.3. Caso o atributo seja anormalidade de consumo e essa enseje em fatura “retida para análise” deverá ser encaminhada para equipe administrativa para providências, sendo exigido registro fotográfico probatório, podendo ensejar em comunicação ao cliente. Após confirmação dos atributos pela equipe, a fatura deve ser liberada ao cliente, desde que essa anormalidade não seja provocado por motivos que vão de contra ao Manual de Serviços ora apresentados. A Contratada ficará passível de penalização pelo não cumprimento desse preceito ou pela omissão de ocorrências detectadas e não reportados

8.6.4.4. Quanto houver mais de uma inconformidade, cadastral, consumo ou de leitura/ligação, deverá haver comprovação com registro fotográfico para todas elas, exigindo até 3 (três) fotos para cada ocorrência, sendo que o software classificará os tipos e dispensará, quando possível, a foto de mesmo tipo já tirada, respeitando as definições apresentadas pela DESO.

8.6.4.5. Em caso de dúvidas quanto às normas cadastrais e ou inconformidades, o Agente de Campo deverá contatar o Monitor que, caso seja necessário, demandará o Supervisor para esclarecer ou validar a alteração cadastral em tempo real e ainda em campo. Assim, acontecerá com o agente administrativo.

8.6.4.6. Em caso de inconformidades após críticas no que diz respeito a normas no Manual de Serviços da DESO, a conta deverá ser retida para análise e providências pela DESO.

8.6.4.7. Em todos os casos de ocorrências caracterizadas como infrações ao Regulamento de Serviço da DESO e passíveis de sanções administrativas, pecuniárias e judiciais, o Agente de Campo deverá contatar o Monitor que

encaminhará o caso ao Supervisor que se encarregará dos procedimentos administrativos e judiciais subsequentes, conforme determinação da DESO.

8.6.4.8. Não ocorrendo o fato relatado no item 8.6.4.5. Finalizando o procedimento, o Agente de Campo deverá emitir a fatura e/ou aviso de débito e apresentá-la ao cliente ou depositá-la na caixa de correspondência ou em local apropriado.

8.6.4.9. Todas as ocorrências deverão ser registradas com o registro fotográfico probatório da ocorrência, com a identificação do Agente de Campo e administrativo/Monitor/Supervisor, o local da ocorrência e os horários em que ocorreram o início e a conclusão do procedimento.

8.6.4.9. PLANO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS: A CONTRATADA deverá apresentar, até a assinatura do contrato, um PLANO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS, no qual deverá constar um cronograma prevendo a quantidade e periodicidade de manutenção preventiva, de modo a garantir a qualidade das informações obtidas em campo e documentos impressos. Para as manutenções corretivas, a ação deverá ser imediata, devendo o equipamento encaminhado para manutenção ser substituído, prontamente, por outro.

8.6.4.10. PLANO DE CONTINGÊNCIA: A CONTRATADA deve apresentar, até a assinatura do contrato, um PLANO DE CONTINGÊNCIA que vise à continuidade ininterrupta dos serviços contratados em caso de greve de funcionários ou de quaisquer problemas operacionais ou financeiro, seu ou de terceiros que, porventura, venham a comprometer os serviços. Para essas ocorrências deverão ser descritas as ações para os casos mínimos de:

- Risco operacional – que é definido como a possibilidade de ocorrências de perda resultante de falha, deficiência ou inadequação de quaisquer processos internos envolvendo pessoas, sistemas ou de eventos externos e inesperados;
- Falha ou quebra de equipamentos (impressoras, MCPs e microcomputadores), destacando os requisitos exigidos nesse edital;
- Perda de arquivos de dados e programas, destacando os requisitos exigidos nesse edital;
- Especialidade e procedência da mão de obra utilizada;
- Tipos de transportes e equipamentos utilizados e sua procedência;
- Jornada de trabalho e dimensionamento da equipe utilizada.
- Forma de mobilização de veículos ou equipamentos, destacando suas manutenções;
- O descritivo das ações deverá conter, no mínimo: greve de funcionários; greve de transporte coletivo, e a forma de mobilização de pessoal;

8.7. Faturamento de clientes especiais

8.7.1. Para os fins deste Termo de Referência, são clientes especiais:

- a) Os grandes consumidores (consumo médio mensal > 160 m³) e clientes especiais elencados pela DESO;
- b) Órgãos públicos;
- c) clientes com ligações em condomínios não individualizados;
- d) Clientes responsáveis por conjunto de imóveis;
- e) demais classificações da DESO

8.7.2. A Contratada deverá registrar e analisar todas as leituras efetuadas dos clientes especiais confirmando as ocorrências e parâmetros de retenção aplicados sendo estas listadas e apresentadas à DESO, por meio de relatórios e com acesso pelo sistema web, que por sua vez efetuará as análises necessárias e procederá as comunicações com os clientes e unidades operacionais da empresa para a confirmação dos dados de campo dando as providências necessárias a liberação e emissão das contas devolvendo-as à Contratada para que sejam providenciadas as impressões e as entregas dos documentos com as devidas apresentação dos comprovantes de cada entrega.

8.8. Apoio ao Atendimento Comercial de Campo

8.8.1. O apoio ao atendimento comercial de campo deverá ser realizado pelo Agente de Campo, Monitor ou Supervisor e, se necessário, pela Fiscalização da DESO por meio de formulário padrão.

8.8.2. Os Agentes de Campo, Monitores e Supervisores deverão ser habilitados para executar o apoio ao atendimento comercial de campo, devendo receber treinamentos e capacitações abrangendo os seguintes conteúdos:

- a) Manual de Serviços Públicos da Companhia de Saneamento de Sergipe - DESO ;
- b) Legislação básica do Setor de Saneamento;
- c) Normas técnicas, especificações de procedimentos e Resoluções de Diretoria relativas a hidrometria, leitura e faturamento, individualização de ligações em condomínios, qualidade da água, quadro tarifário, procedimentos comerciais, etc.; e
- d) outros temas afins.

8.8.3. Os Termos de Ocorrências deverão ter espaços específicos para os lançamentos da hora de chamada do Monitor/Supervisor de área, da Fiscalização da DESO, a hora do efetivo atendimento comercial e o registro fotográfico da ocorrência ou irregularidade, caso seja necessário.

8.8.4. Os Monitores deverão estar munidos de equipamentos (microcoletor portátil e impressora), acessórios, equipamentos de comunicação móvel e suprimentos próprios para o atendimento comercial de campo e para o apoio logístico aos Agentes de Campo.

8.9. Módulos de atividades e comunicações: todas as atividades devem ser registradas com matrícula do agente/empregado, data e horário, bem como, haver críticas e controles das atividades relacionadas.

8.9.1. Os procedimentos de descarga dos módulos de memória dos equipamentos deverão obedecer a seguinte rotina:

- a) controle diária de todas as atividades executadas por todos os Agentes de Campo e Monitores dos setores programados para leitura e faturamento; e detalhamento das rotinas dos Agentes de Campo e recolhimento das tarefas executadas;
- b) controle diária de todas as atividades executados por todos os Agentes administrativos, Monitores administrativos e encarregados dos setores programados para leitura e faturamento; e detalhamento das rotinas dos Agentes administrativos, Monitores e recolhimento das tarefas executadas;
- c) recolhimento dos documentos retidos e/ou reprocessados ou não apresentados pelos Agentes de Campo; retenção de todos os materiais não utilizados (mapas, formulários pré-impressos, etc.).
- d) registros de ocorrências, reclamações, observações dos Agentes de Campo e administrativos; e
- e) controle diária de todas as atividades executadas pela Fiscalização da DESO dos setores programados para leitura e faturamento; e detalhamento das rotinas e emissão de relatórios emitidos e demais tarefas executadas;

8.9.2. A CONTRATADA devolverá o serviço com todos os dados da execução, em meio digital e/ou via Web, até 6h (seis horas) após a finalização das atividades que deverão ocorrer conforme cronograma e demais situações aqui expostas. Este arquivo será específico com os dados para atualização dos sistemas da DESO, podendo ainda, ser *online*, conforme definição da DESO.

8.9.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, via sistema, todos os relatórios dos serviços e demais atividades após sua execução. Este arquivo será específico com os dados para atualização dos sistemas da DESO e/ou consulta, a qualquer tempo, via diversos filtros disponibilizados e formatos de impressão e/ou edição.

8.9.4. A CONTRATADA deverá responder todas as comunicações inerentes a Fiscalização da DESO em até dois dias úteis de seu recebimento, com todos os dados de análises e providências, podendo ser solicitado extensão do prazo caso a fiscalização da DESO concorde. E a Fiscalização da DESO terá mesmo prazo após o

recebimento do parecer da Contratada para apresentarem a procedência sobre a resposta, revisão ou suspensão do objeto alvo da comunicação.

8.9.4.1. Poderá ser exigido a CONTRATADA o apoio ao Atendimento Comercial de Campo para responder todas as comunicações

8.10. Manutenção dos equipamentos e demais estruturantes, adequações, fiscalizações e comunicações.

8.10.1. A Contratada deverá apresentar um plano de manutenção preventiva e de limpeza periódica dos equipamentos (*hardware*), devendo ser prevista uma reserva técnica de coletores e impressoras do total de equipamentos definido para a prestação dos serviços.

8.10.2. Tanto nos casos de manutenção preventiva como corretiva, os equipamentos deverão ser substituídos em tempo hábil por outros em perfeitas condições de uso.

8.10.3. A DESO deverá promover auditorias aleatórias ao longo da execução do Contrato que, a qualquer momento e sem comunicação prévia, avaliará os serviços executados pela Contratada com vistas ao controle de qualidade da prestação de serviço e à verificação em campo do exato e fiel cumprimento das obrigações contratuais.

8.10.4. As auditorias consistirão de pesquisa por amostragem de imóveis selecionados aleatoriamente, visando a avaliação dos serviços de leitura e faturamento, avisos de débito/corte/supressão, malas diretas, identificação de ocorrências e irregularidades, etc.

8.10.5. Após a comunicação/notificação da Fiscalização da DESO, a Contratada deverá proceder respostas e encaminhamentos de quaisquer solicitações em até 2 (dois) dias úteis.

8.10.6. Após a notificação da Fiscalização da DESO, a Contratada deverá proceder à imediata substituição:

- a) dos veículos e equipamentos e acessórios que não apresentem estado de conservação e/ou condições de uso adequados ou em inconformidade com as condições previstas no Contrato;
- b) dos agentes e/ou seus funcionários/prepostos cuja apresentação pessoal seja considerada inadequada: sem uniformes ou com uniformes sujos ou rotos; sem crachás de identificação; ou sem equipamentos de segurança individual;
- c) dos agentes e/ou seus funcionários/prepostos cuja conduta represente negativamente a imagem da DESO junto ao cliente; que não atuem em conformidade com o Contrato ou com a legislação que rege a matéria, notadamente o Código de Defesa do Consumidor; e
- d) dos agentes e/ou seus funcionários/prepostos com desempenho insuficiente.

8.10.7. A Contratada ficará passível de penalização pelo não cumprimento desse preceito ou pela omissão de ocorrências detectadas e não reportadas

8.11. Produção de relatórios: o módulo de atividades deverá contemplar a produção diária dos seguintes relatórios que irão compor o Dashboard, além de módulo de BI (**Business Intelligence**), garantindo a análise e comparações de todos os dados trabalhados nas atividades desse contrato, garantindo o apoio a gestão do negócio

8.11.1. Relatório de faturas não emitidas. (R1): tem por finalidade mostrar todas as faturas não emitidas em campo, dispondo analiticamente e sinteticamente dados dos imóveis a fim de acompanhar os motivos da não emissão e demais informações.

A Contratada deverá disponibilizar diariamente com as seguintes informações relacionadas com filtros predefinidos: Regional, ciclo, referência, data e horário da leitura, código do Agente, carga, matrícula, leitura anterior e atual, consumo, motivo da retenção, ocorrência de consumo e leitura, fotos, coordenadas geográficas, total das faturas.

8.11.2. Relatório das faturas retificadas em campo. (R2): tem por finalidade mostrar todas as faturas que foram retificadas em campo devido a críticas de consumo ou inconformidades.

A Contratada deverá disponibilizar diariamente com as seguintes informações com filtros predefinidos: Ciclo, referência, data e horário da leitura, código do Agente, carga, matrícula, motivo da retificação, data e horário da retificação, coordenadas geográficas, total das faturas quantidade de impressão e tipo de entrega.

8.11.3. Relatório das faturas reprocessadas em campo. (R3): tem por finalidade mostrar todas as faturas que foram retificadas, que sofreram alteração mesmo que não haja crítica de sistema, oriundas do processo de controle e análise dos agentes administrativos e demais da equipe.

A Contratada deverá disponibilizar diariamente as seguintes informações com filtros predefinidos: Ciclo, referência, data e horário da leitura, código do Agente, carga, matrícula, motivo da retificação, data e horário da retificação, coordenadas geográficas, total das faturas quantidade de impressão e tipo de entrega.

8.11.4. Relatório de impressão de contas (R4): tem por finalidade mostrar deverá apresentar todos os tipos de impressão: simultâneo, não simultâneo e repasse. Com a finalidade de acompanhar a entrega das 2ª vias das faturas reimpressas.

A Contratada deverá disponibilizar diariamente com as seguintes informações: Regional, ciclo, referência, data e horário da entrega, código do Agente, carga, matrícula, coordenadas geográficas, total das faturas. **FILTROS:** Regional, ciclo, referência, matrícula, quantidade de impressão e tipo de entrega.

8.11.5. Relatório de Ocorrências de Consumo e Leitura (Mensal) (R5): Mostrar todas ocorrências de Consumo e Leitura registradas nas matrículas.

A Contratada deverá disponibilizar analiticamente e sintético com as seguintes informações: Regional, ciclo, referência, data e horário de leitura, código do Agente, carga, matrícula, ocorrências de consumo e leitura, fotos, coordenadas geográficas, totalizando todos os dados e apresentando a média dos últimos meses, colocando a média de consumo e enumerando por tipo de ocorrência por categorial. **FILTROS:** Regional, ciclo, referência, matrícula, ocorrência.

8.11.6. Relatório de desempenho do faturamento. (R6): Acompanhar todo o processo de leitura, mostrando análise entre o mês atual e anteriores.

A Contratada deverá disponibilizar acesso via sistema web, analiticamente e sintético, diariamente com as seguintes informações: Regional, ciclo, data e horário de leitura, matrícula, categoria, situação de água e esgoto, leitura anterior, leitura atual, consumo medido, média de consumo, consumo faturado, ocorrências de leitura e consumo, número do hidrômetro, fotos, valor faturado, valor total, total das faturas. (comparação entre consumo e valor). **FILTROS:** Regional, ciclo, referência, matrícula, média de consumo, consumo faturado, valor faturado.

8.11.7. Termo de Registro de Ocorrência: (F1) Formulário padrão para registrar todos fatos intercorrentes junto aos clientes durante a coleta de leitura.

A Contratada deverá disponibilizar diariamente com as seguintes informações: Informações do cliente: Nome, matrícula, telefone, documento de identificação e assinatura. Informações do local: Regional, ciclo, logradouro, nº do hidrômetro. Informações do Agente: Nome, matrícula, assinatura. Informações da ocorrência: Motivo e relato.

8.11.8. Relatório de Performance de Campo (Ocorrências de Consumo e Leitura e Faturamento) (R7)

Finalidade: Mostrar todas ocorrências de Consumo e Leitura como também os Faturamentos registrados nas matrículas.

A Contratada deverá disponibilizar acesso via sistema web a visualização e emissão de Relatório Analítico contendo as seguintes informações:

Regional, ciclo, Carga, Referência, Matrícula, Categoria imóvel, Número de economias, Número do hidrômetro, Leitura anterior, Leitura atual, Consumo de água Medido ou projetado, Média, Anormalidade e/ou Ocorrências

registradas, Consumo de água Faturado, data e horário de leitura, código do Agente da leitura, quantidade de Impressão, Tipo de entrega da conta, indicativo de existência de Foto e link para detalhamento da leitura.

Janela detalhamento Leitura:

Matrícula, Proprietário, Usuário, Endereço, dados cadastrais (Local, setor, rota, segmento, lote, sublote), Ciclo, Categoria, número de economias, Situação de água, Situação de Esgoto, Número do Hidrômetro, Leitura anterior, Anormalidade anterior, data de execução da leitura, Leitura atual, tipo de entrega, ocorrências, consumo medido, consumo faturado, valor água, valor esgoto, valores de serviços, valores de créditos, valor impostos, valor total fatura, coordenadas GPS, Observações e visualização das fotos das anormalidades e/ou ocorrências. **FILTROS:** Regional, ciclo, referência, Anormalidade ou ocorrência.

8.11.9. Demais relatórios e módulo de BI (Business Intelligence): os cubos ou dados deverão ser apresentados, permitindo sua consulta e comparações por imóvel, rota, localidade, setor, grupo de faturamento e regional podendo gerar relatórios em vários formatos:

- a) Cubo de faturamento imediato analiticamente e sinteticamente por serviços, podendo haver comparação e crítica com referências anteriores;
- b) Cubo de leituras, emissão e apresentação de documentos por matrícula, apresentando registros de execução, tais como: datas, ocorrências, horários e demais dados de execução;
- c) Cubo de síntese de ocorrências de campo por matrícula;
- d) Mapa de avaliação de desempenho dos agentes de campo, agentes administrativos, monitores e supervisores;
- e) Mapa analítico das ocorrências por matrícula e sintéticos por filtros múltiplos;
- f) Mapa analítico das observações/comunicações por matrícula e sintéticos por filtros múltiplos; g) Relatório de crítica por matrícula;
- h) Relatório de dados para atualização cadastral por matrícula;
- i) Mapa analítico dos comparativos por período com atributos; entes;
- j) Mapa analítico de leitura por média.
- l) Outros relatórios que a Contratada considere relevante.

8.12. Rotina de pós-faturamento

8.12.1. Diariamente, a Contratada deverá produzir um arquivo digital em formato a ser definido pela DESO, contendo todos os dados referentes aos trabalhos realizados em campo, devendo cada registro conter os dados pre definidos, a exemplo:

- a) identificação da matrícula da ligação;
- b) identificação do status de leitura e emissão;
- c) ocorrência de campo;
- d) leitura registrada;
- e) observação de campo;
- f) consumo medido (em m³);
- g) o valor do consumo;

- h) o valor de serviços;
- i) o valor da fatura; e
- j) Demais informações solicitadas.

8.13. Críticas e interações.

8.13.1. A Contratada deverá desenvolver procedimentos para críticas entre os dados coletados em campo e parâmetros convencionais de consumo e demais inconsistências, bloqueando todas as faturas e gerando relatórios convencionais de crítica, devendo essas serem analisadas e autorizadas a liberação ou confirmação de dados pelos Agentes Administrativos e monitores da Contratada.

8.13.2. Entrega de faturas retidas e reprocessadas deverão liberadas no mesmo dia da coleta de sua leitura, salvo situações específicas pre-definidas pela DESO;

8.13.3. A Contratada deverá desenvolver procedimentos para críticas entre os dados coletados em campo e as regras/normas da DESO, bloqueando todas as faturas e gerando relatórios convencionais de crítica que vão de contra o Manual de Serviços da DESO, devendo essas serem analisadas e autorizadas pela Fiscalização da DESO. Podendo ser entregues posteriormente ao dia de leitura.

8.13.4. A Contratada deverá providenciar a apresentação aos clientes respectivos daquelas faturas que forem refaturadas por quaisquer processos de crítica indicando local, horário e agente que fez sua entrega e sua análise, bem como registrando a coordenada geográfica.

8.13.5. A Contratada deverá providenciar bloqueio e/ou não emissão daquelas faturas que forem solicitadas pela DESO durante o processo de leitura, devendo ser registrado via sistema, horário e agente que fez a solicitação.

8.13.6. A Contratada deverá providenciar módulo de crítica, a ser realizada antes da leitura, analisando dados das atividades anteriores, proporcionando um resultado crítico quanto a números de imóveis, rotas, situação de água e/ou esgoto, consumo, ocorrências e demais requisitos a serem definidos pela DESO.

8.15. Atualizações de cadastros e rotas

8.15. 1. A Contratada deverá desenvolver procedimentos para a atualização contínua e sistemática do cadastro comercial e das rotas das tarefas a partir dos seguintes documentos:

- a) Relatório analítico de rotas com a apresentação das respectivas cargas de trabalho de cada tarefa de modo a possibilitar reavaliações individualizadas das cargas de trabalho e a sua reestruturação dinâmica;
- b) Relatórios das observações de campo obtidas ou levantadas pelos Agentes;
- c) Relatórios de pesquisa de mercado com os resultados das respostas de clientes aos quais foram apresentados questionários elaborados de forma dirigida e com uma finalidade específica.

9. REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA

9.1. Para efeito de medição, será utilizado o Relatório Boletim de Medição, no qual constarão os quantitativos dos serviços efetivamente realizados, preços unitários e valores totais relativos a cada item do contrato considerado para remuneração da CONTRATADA detalhado por regional. O quantitativo de serviços para cada item serão computados no relatório conforme descrito abaixo:

9.1.1. APURAÇÃO DE DADOS INFORMATIZADA: quantidade de MATRICULAS em que foram realizados, com transmissão *online* em tempo real, os seguintes serviços: ·Leitura;· registro de anormalidade de leitura ou ocorrência de leitura e demais serviços inerentes aos serviços de campo não detalhados nos próximos itens;

9.1.2. EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS: quantidade de MATRÍCULAS que possui indicador de impressão simultânea no sistema com emissão ou não de faturas, notificações ou comunicações/cartas diversas. Essas deverão ser envelopadas conforme Plano de trabalho e orientações passadas nesse Edital.

9.1.3. EMISSÃO NÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS e/ou entrega de SEGUNDA VIA e/ou entrega de não CONVENCIONAL DE DOCUMENTOS: quantidade de MATRÍCULAS que possui indicador de impressão não simultâneo no sistema com emissão ou não de notificação ou comunicações/cartas diversas; ou ainda, quantidade de MATRÍCULAS cujo indicador de apuração especial (ciclos de leitura especial) que precisem ser entregues por meio de documentos anexando as 2ª vias ou quaisquer outras MATRÍCULAS com entrega não convencional que estejam fora da sua rota de leitura. Essas deverão ser envelopadas conforme Plano de trabalho e orientações passadas nesse Edital quando forem impressas por meio de comando no coletor. Do contrário deverão ter comprovação de entrega por meio de formulário próprio.

9.1.3.1. Não serão apuradas a quantidade de MATRÍCULAS retidas e ou refaturadas por falhas ou erros de processos provocados pela CONTRATADA.

9.1.4. PESQUISA OPERACIONAL: quantidade de MATRÍCULAS nas quais forem executadas as tarefas detalhadas para esse item, excluindo quantidade de MATRÍCULAS que haverá APURAÇÃO DE DADOS INFORMATIZADA.

9.1.5. COLETA DE DADOS: quantidade de MATRÍCULAS nas quais forem executadas as tarefas detalhadas para esse item. Destaca-se que a coleta de dados é algo específico excepcionalmente a atividade de apuração de dados.

9.1.6. CAPTAÇÃO DE NOVOS CLIENTES: quantidade de MATRÍCULAS nas quais forem executadas as tarefas detalhadas para esse item.

9.2. Os serviços deverão ser remunerados em 100% pela multiplicação dos quantitativos executados e o preço correspondente. Deverão ser remunerados somente os serviços constantes na referida planilha. Dessa forma, o valor do Boletim de Medição (BM) será obtido através da seguinte fórmula:

$$BM = \sum_s (Q_s \times Pr_s) = (Q_{s1} \times Pr_{s1}) + (Q_{s2} \times Pr_{s2}) + (Q_{s3} \times Pr_{s3}) + (Q_{s4} \times Pr_{s4})$$

Onde:

Q: quantidade de serviços executados nos ciclos de Faturamentos ou demandados conforme detalhamento contratual considerado para remuneração da CONTRATADA; Pr: preço do serviço executado; s: tipo de serviço executado, sendo s = 1,2,3 e 4

9.3. A DESO descontará do pagamento devido no Boletim de Mediação (BM) o valor descrito a seguir por faixa de Nota da Avaliação de Desempenho do Mês da CONTRATADA (NADM) somado as multas e sanções por falhas de desempenho (PEN), conforme disposto no item 11.

9.3.1. Para o calculo do desconto relativo a Nota da Avaliação de Desempenho do Mês (NADM), será considerado as seguintes situações:

Se NADM = 10: será descontado 0% do valor do BM; se $8 \leq NADM < 10$: 5% do valor do BM; se $5 \leq NADM < 8$: 10% do valor do BM; se $NADM < 5$: 20% do valor do BM. O Valor Final – VF a ser recebido pela CONTRATADA no CICLO DE FATURAMENTO em questão será obtido através da fórmula abaixo: VALOR FINAL = (BM – NADM) – PEN

Onde:

NADM: é o desconto relativo a nota obtida no CICLO DE FATURAMENTO considerado para remuneração da CONTRATADA;

PEN: nesse item está incluso as demais penalidades e multas aplicadas a CONTRATADA que serão descontadas no Faturamento em questão.

9.4. A medição será realizada após o encerramento de cada CICLO DE FATURAMENTO, ou seja, no intervalo entre os ciclos.

9.5. A DESO, através da Gerência de Receita (GREC), deverá encaminhar o Boletim de Medição digitalizado para o e-mail do responsável indicado pela CONTRATADA para validação e emissão das notas fiscais e, demais guias de recolhimento e certidões. Esses documentos deverão chegar protocolados a GREC.

9.6. As notas fiscais deverão ser atestadas e assinadas pelo Gestor do Contrato na DESO para encaminhamento junto ao Boletim de Medição e demais providências internas para sua liquidação.

9.7. Todas as tramitações respeitarão os prazos fiscais de recolhimento.

9.8. A Licitante deverá apresentar junto a sua proposta de preços um Quadro de Recursos Materiais – Equipamentos, conforme modelo apresentado no Anexo III – Modelo de Quadro de Recursos Materiais – Equipamentos (Hardware) com a relação e as estimativas de quantidades de todos os equipamentos (microcoletores, impressoras, celulares, desktops e/ou notebook, etc.), acessórios (bolsas, cabos, chaves de caixa de proteção de hidrômetros, etc.) e de todo o material necessário à execução dos serviços, devidamente compatibilizado com o Quadro de Pessoal previsto para cada Escritório Regional, e contemplando todas as categorias profissionais: Supervisores, Monitores e Agentes de Campo e administrativos.

10. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DA CONTRATADA

10.1. A Contratada deverá ter a seu desempenho técnico e operacional avaliados mensalmente com o objetivo de incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados pela CONTRATADA e melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes;

10.1.1 Após o cálculo da NADM, caso a nota obtida seja maior que a nota obtida na referência anterior (considerando a partir do segundo mês de avaliação) o valor da NADM será acrescido em 3% limitando-se em até 103% da nota encontrada. Caso o valor obtido seja menor que o valor obtido na referência anterior (considerando também a partir do segundo mês de avaliação) o valor da NADM será reduzido 3%, limitando-se em até 77% da nota atingida.

10.2. As informações para a avaliação serão oriundas do Sistema Comercial da DESO, do sistema utilizado para leitura e, obtidas através de fiscalizações, apresentadas por meio de comunicações e notificações formais.

10.3. As informações consideradas poderão ser referentes a meses anteriores, pois será considerada a data de confirmação do item apontado. Mensalmente, serão apurados os erros e calculado o valor da multa, que será retida nas faturas seguintes. A fim que não haja outras penalizações, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e plano de ação para solução do erro/falhas.

10.3.1 Em casos de reincidências de falhas (apresentadas abaixo no item 10.4) ou de apresentação de decréscimo de NADM ou sua constância, deverá ser apresentado planejamento estratégico visando a correção e melhoria no prazo de 15 dias.

10.4. A performance que indica a qualidade dos serviços prestados à DESO, em relação ao seu resultado final e à forma como foram executados será composto da verificação dos seguintes referenciais:

10.4.1. Desempenho do Quadro de Pessoal: Esse desempenho passa a ser avaliado a partir a assinatura do Contrato, tais como: a verificação da quantidade de pessoal mobilizado para a prestação dos serviços em comparação com as quantidades por categoria profissional previstas no Quadro de Pessoal constante da proposta e todos os itens e requisitos exigidos nos itens desse edital.

10.4.1.1. As quantidades constantes do Quadro de Pessoal poderão ser alteradas a qualquer tempo pela Contratada desde que devidamente justificado e aprovado pela Fiscalização da DESO e desde que não afetem o desempenho do Contrato.

10.4.1.2. As inconformidades verificadas no cotejo entre as quantidades constantes do Quadro de Pessoal e aquelas efetivamente mobilizadas e requisitadas para a execução dos serviços poderão ensejar a aplicação de sanções administrativas à Contratada.

10.4.2. **Desempenho de Infraestrutura e demais Recursos Materiais:** Esse desempenho passa a ser avaliado a partir a assinatura do Contrato, tais como: a verificação das quantidades dos recursos materiais mobilizados para a prestação dos serviços em comparação com as quantidades previstas nos Quadros de Recursos Materiais - (Equipamentos (*Hardware*), Veículos e Equipamentos de Comunicação), Infraestrutura física e software constantes da proposta e o cumprimento e todos os itens e requisitos exigidos nos itens desse edital.

10.4.2.1. As quantidades constantes nos Quadros de Recursos Materiais – (Equipamentos- *Hardwares*), Veículos e Equipamentos de Comunicação) poderão ser alterados a qualquer tempo desde que devidamente justificados pela Contratada e aprovados pela Fiscalização da DESO e desde que não afetem o equilíbrio econômico financeiro do Contrato.

10.4.2.2. As inconformidades verificadas no cotejo entre as quantidades constantes dos Quadros de Recursos Materiais – (Equipamentos -*Hardware*, Veículos e Equipamentos de Comunicação), bem como, o cumprimento aos requisitos de Infraestrutura física e de software e as quantidades e/ou qualidade de recursos materiais efetivamente disponibilizados para a execução dos serviços poderão ensejar a aplicação de sanções administrativas à Contratada.

10.4.2.3. Os serviços executados de forma irregular e/ou insatisfatória poderão ser averiguados e incluídos na avaliação da qualidade a qualquer momento, sendo também apurados toda perda financeira

Tabela 1: Aplicação de multa por falha de Desempenho	
Descrição	Valor
Não cumprimento do cronograma e/ou a não conclusão da leitura na data prevista.	R\$ 5.000,00 por grupo e por dia de atraso
O não cumprimento de prazos preestabelecidos para quaisquer implantações e/ou desenvolvimentos de rotinas por atrasos na entrega dos serviços	R\$ 300,00/ dia de atraso
Requisitos exigidos para avaliação de desempenho do quadro de pessoal	R\$100,00/por colaborador/por dia
Requisitos exigidos para avaliação de desempenho do de Infraestrutura e demais Recursos Materiais	R\$ 2.000,00 por dia.
Não entrega de faturas de Órgão Público e Grande consumidor	R\$1.000,00/ por matrícula

10.4.2.4. A CONTRATADA será penalizada por prejuízos causados, conforme tabela 1, em caso de divergências de valores entre contas entregue ao cliente e/ou anomalias de valores identificados no envio do arquivo com as informações dos serviços executados, arquivo de retorno necessário para alimentação da base de dados dos sistemas da DESO ou a posterior, em seu pagamento (da diferença real aferida) realizado por meio de desconto na próxima fatura a identificação, bem como todos os custos inerentes a readequação e comunicações com meios de informações e quaisquer ônus inerentes as essas falhas.

10.4.2.5. A CONTRATADA será penalizada em caso de atraso no envio do arquivo com as informações dos serviços executados e por quaisquer prejuízos causados pela não conclusão ou realização de leituras, sem aviso prévio e justificava aceita pela DESO, identificados por meio acompanhamento e fiscalização da base de dados dos sistemas da DESO e do sistema utilizado para monitoramento, bem como, reclamação das partes interessadas. Haverá também penalidade à contratada no caso de atraso de demais informações inerentes as atividades.

10.4.2.6. A CONTRATADA será penalizada em caso de não cumprimento ou realização dentro do prazo de entregas de faturas e demais documentos e quaisquer prejuízos ora causados identificados por meio de acompanhamento e fiscalização da base de dados dos sistemas da DESO e do sistema utilizado para monitoramento.

10.4.2.7. A CONTRATADA também será penalizada em caso de não cumprimento ou realização dentro do prazo de desenvolvimento, implementações de sistema e estruturas requisitadas nesse ato. Haverá também penalidade à contratada no caso de atraso de demais informações inerentes as atividades.

10.4.3. Desempenho Operacional: A Contratada deverá ter desempenho operacional avaliado mensalmente a partir do efetivo início das atividades, através da verificação de parâmetros divididos por grupos de referência, não sendo admitidos erros na execução dos serviços, incorrendo a **CONTRATADA** em multa para cada erro apurado conforme seu peso.

10.4.3.1. Os itens de avaliação, a cada 12 meses, poderão sofrer readequação em seu peso e seu intervalo, conforme política interna e externa, previamente informada e justificada, bem como seus métodos de controle e apresentação, porém sempre formais.

10.4.3.1. Apresentamos a seguir os itens de avaliação por grupo e seus respectivos pesos, bem como seus métodos de controle e apresentação:

a) GRUPO 1 – FATURAMENTO

São compostos por itens de avaliação relacionados com os procedimentos de faturamento, coleta de leitura e dados, que podem levar a formação do cálculo do consumo de água e consequentemente a formação do valor da conta e, ainda, a identificação da situação de cadastro, seja relacionado a ligação e/ou hidrômetro. Estes itens avaliarão a qualidade dos serviços que impactam no Faturamento Bruto e no cadastro da ligação da DESO.

Tabela 2: Desempenho Operacional - Faturamento								
Nº	ERROS (GRUPO FATURAMENTO)	MULTIPLICADOR (α)						Peso (p)
		Até 0,05 %	0,051% a 0,10%	0,11% a 0,20%	0,21% a 0,50%	0,51% a 1,00%	Acima de 1,00%	
1	Erro na Leitura do Hidrômetro identificada na competência e em outras competências.(F1)	10	8	6	4	2	0	2
2	O não lançamento de ocorrência de leitura anormalidades ou lançamento indevido que não corresponda com a realidade de campo. (F2)	10	8	6	4	2	0	3

b) GRUPO 2 - PROCESSOS

São compostos por itens de avaliação relacionados com os processos descritos e requisitados nesse contrato, que podem mitigar a qualidade e eficiência desse processo. Indicam ainda, os serviços executados de forma irregular e/ou insatisfatória que irão ser averiguados e incluídos na avaliação da qualidade a qualquer momento. Estes itens avaliarão a qualidade dos serviços que impactam na imagem da DESO.

Tabela 3: Desempenho Operacional – Processos								
Nº	ERROS (GRUPO PROCESSOS)	MULTIPLICADOR (α)						Peso (p)
		Até 0,05%	0,05% a 0,10%	0,10% a 0,20%	0,20% a 0,50%	0,50% a 1,00%	Acima de 1,00%	
1	Não envelopamento ou etiquetagem das contas e demais notificações/comunicações (P1)	10	8	6	4	2	0	1
2	Entrega de fatura com erro de dados cadastrais (P2)	10	7	5	4	2	0	2
3	Conta entregue com baixa qualidade ou falhas de impressão(P3)	10	7	5	4	2	0	1
4	Conta não entregue ao cliente, entregue indevidamente ou em endereço errado (P4)	10	7	4	3	2	0	2
5	Registro fotográfico incompleto (Quantidade) da Ocorrência ou não registro)(P5)	10	7	6	4	2	0	3
6	Qualidade insuficiente da foto ou a não observação do requisito (Tipo/Local)(P6)	10	9	8	4	2	0	3
7	Não registro ou o registro incorreto de informação em Pesquisa Operacional solicitada (P7)	10	7	5	4	2	0	2

d) GRUPO 3 – COMUNICAÇÕES, RECLAMAÇÕES E OMISSÕES

São compostos por itens de avaliação relacionados com o processo de comunicação entre as partes, Contratado e DESO, reclamações pelas diversas partes interessadas, podendo ser, por exemplo, o cliente, órgãos reguladores e demais meios apurados e apresentados inerentes as atividades previstas no contrato, bem como, quaisquer más condutas ou falhas de processo.

Tabela 4: Desempenho Operacional – Comunicações, Reclamações e omissões								
Nº	ERROS (GRUPO COMUNICAÇÕES, RECLAMAÇÕES E OMISSÕES) MULTIPLICADOR (α)							
		Até 10	De 11 a 20	De 21 a 30	De 31 a 40	De 41 a 80	>80	Peso (p)
1	Reclamações inerentes a atividades dos leituristas (Atendimento e Conduta) (C1)	10	9	8	7	6	0	1

e) GRUPO 4 – SISTEMA

São compostos por itens de avaliação relacionados com o processo de desempenho de sistema, sua segurança, acompanhamento e disponibilidade de informações solicitados via contrato, bem como, o registro de todos os dados do processo pelo prazo e forma já estabelecidos.

Tabela 5: Desempenho Operacional – Sistema								
Nº	ERROS (GRUPO SISTEMA) MULTIPLICADOR (α)							
		Nenhuma	De 1 a 3	4 a 5	6 a 8	9 a 10	Acima de 10	Peso (p)
1	Informações imprecisas ou falsas no Sistema de Acompanhamento de Leitura (S1)	10	9	7	5	0	1	1
2	A perda ou não armazenamento das Informações no Sistema de Acompanhamento de Leitura (S2)	10	5	0				3
3	Falhas nas comunicações e registros de procedimentos (S3)	10	7	0				2
4	O não registro ou perda das Informações inerentes as coordenadas geográficas (S4)	10	9	8	7	6	5	1

O calculo da Nota da Avaliação de Desempenho do Mês será feito da seguinte forma:

$$NADM = ((N^*p)P1+(N^*p)P2+(N^*p)P3+(N^*p)P4+(N^*p)P5+(N^*p)P6+(N^*p)P7+(N^*p)S1+(N^*p)S2+(N^*p)S3+(N^*p)S4+(N^*p)F1+(N^*p)F2+(N^*p)C1)/27$$

Onde,

N: Nota atribuída ao critério avaliado;

p: Peso atribuído ao critério avaliado;

11.SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E RETENÇÕES.

11.1. Além das avaliações mensais, as quais determinaram o resultado do Faturamento da Contratada e sanções administrativas previstas em lei, a inexecução total ou parcial dos serviços sujeitará a Contratada estará sujeita às seguintes sanções pela DESO:

11.1.1. Tabela de Sanções:

11.1.1.1. No segundo mês de ocorrência de não cumprimento do cronograma de faturamento por atrasos na entrega dos serviços (de quaisquer grupos) ensejará a aplicação de multa de 10 % (dez por cento) do valor do faturamento mensal da Contratada relativo ao grupo em atraso, calculados por dia.

11.1.1.2. O não cumprimento de prazos pre estabelecidos para quaisquer implantações e/ou desenvolvimentos de rotinas por atrasos na entrega dos serviços ensejará a aplicação de multa de 10 % (dez por cento) do valor do faturamento mensal da Contratada relativo ao grupo em atraso.

11.1.1.3. O não cumprimento de prazos pre estabelecidos para quaisquer rotinas e/ou estruturação de rotinas por atrasos na entrega dos serviços ensejará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor do faturamento mensal da Contratada relativo à regional/grupo em atraso.

11.1.2. **Sanção por Reincidência nos Atrasos:** A reincidência no não cumprimento do cronograma de faturamento por atrasos na entrega dos serviços ensejará a aplicação de multa em dobro daquela aplicada anteriormente sobre o valor do faturamento mensal da Contratada relativo ao grupo em atraso.

11.1.3. **Sanção por Contumácia nos Atrasos:** A contumácia (atrasos $\geq$ 10 % (dez por cento) da carga mensal de serviço ou a repetição continuada de atrasos na entrega dos serviços) ensejará, além da imposição de multas e das providências administrativas e judiciais cabíveis, a rescisão contratual.

11.1.4. **Sanção por Erros:** a contratada deverá apresentar melhorias constantes nos índices de avaliação dos grupos de Desempenho Operacional, caso esse resultado apresente constância e ou piora no terceiro mês e a CONTRATADA não apresente plano de ação com justificativa aprovada pela DESO deverá ser aplicado sanção de 1,0 % (um por cento) sobre o faturamento mensal. Após apresentação do plano a CONTRATADA será reavaliada após 2 meses de sua aplicação.

11.1.4.1. A DESO poderá prescrever ações de treinamento, melhorias ou correções sempre que o desempenho do mês atual for menor que a do mês anterior ou quando o Plano de ação aplicado não demonstrar eficácia e o não cumprimento, implicarão na rejeição do valor do faturamento mensal da Contratada relativo ao grupo respectivo ou total a depender da situação que enseje;

11.2. Além das sanções administrativas previstas em lei, os prejuízos, perdas e/ou danos decorrentes de falhas na execução dos serviços, a Contratada no terceiro mês, estará sujeita também a retenções prévias de créditos existentes junto à DESO por conta do Contrato e equivalentes aos valores dos prejuízos, perdas e/ou danos respectivos.

11.3. A Contratada deverá ser comunicada da aplicação de multas ou de retenção de créditos, podendo recorrer em até 10 (dez) dias após o recebimento da notificação e a Fiscalização da DESO junto a Gerente de Receita (GREC – Gerência de Receita) terão até 10 (dez) dias após o recebimento do recurso da Contratada para apresentarem um parecer sobre a manutenção, revisão ou suspensão da multa ou da retenção de crédito.

12. RESCISÃO DO CONTRATO

12.1 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis de acordo com o Artigo 182 e 183 do Regulamento Interno De Licitações, Contratos E Convênios Companhia De Saneamento De Sergipe.

13. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

13.1. Por conta da baixa complexidade do contrato como também a grande quantidade de empresas capacitadas para execução da atividade, é vetado a subcontratação e a participação de empresas em consórcio.

13.2. QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL E TÉCNICA

13.2.1. **Capacidade operacional:** A capacidade operacional das Licitantes deverá ser demonstrada através de atestado(s) emitido(s) por empresas públicas e/ou privadas, concessionárias de serviços de abastecimento de

água e esgotamento sanitário, relativo(s) a contrato(s) de prestação de serviços, tendo como objeto a leitura, emissão e entrega de um número superior a **300.000 (trezentos mil)** faturas por mês.

13.2.2. **Capacidade técnica:** A capacidade técnica do profissional responsável pela coordenação dos serviços deverá ser demonstrada através de atestado(s) emitido(s) por empresas públicas e/ou privadas, concessionárias de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, relativo(s) a contrato(s) de prestação de serviços similares e tendo como objeto a leitura, emissão e entrega de um número superior a **250.000 (duzentos e cinquenta mil)** faturas por mês, apresentando além dos quadros anexos, um Plano de Manutenção de Equipamentos e Plano de Contingência, com seguinte detalhamento:

13.2.3. No caso da Proponente utilizar para comprovação das exigências mínimas, atestado(s) de obras ou serviços, referentes a contratos executados sob o regime sub-contratação, somente serão aceitos aqueles atestados que tenham sido emitidos diretamente pela contratante principal (proprietária do empreendimento), ou que estejam acompanhados de declaração da mesma, ratificando as quantidades executadas bem como os demais dados do(s) atestado(s).

13.2.4. No caso da Proponente utilizar para comprovação das exigências mínimas atestado(s) referente(s) a contratos executados sob o regime de consórcio, as quantidades consideradas serão apenas aquelas relativas a parcela de participação da Proponente na composição do consórcio, conforme estiver discriminado no atestado ou, na ausência desta informação no documento, por cópia do ato constitutivo do consórcio, devidamente registrado no órgão competente que deverá acompanhar o mesmo. Salvo se constarem expressamente do atestado o objeto realizado por cada uma das empresas consorciadas.

13.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

13.3.1. Em conformidade com o art. 37 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Saneamento de Sergipe – RILC (acessível em <https://www.deso-se.com.br>).

13.3.2. **Balanco Patrimonial** e demonstrações contábeis do último exercício social; e

13.3.3. **Patrimônio Líquido** mínimo integralizado de (10 % do orçamento estimado da DESO); e

13.3.4. **Índice de Liquidez Geral - ILG** = $[(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo})/(\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a longo Prazo})] \geq 1,10$; e

13.3.5. **Índice de Liquidez Corrente – ILC** = $(\text{Ativo Circulante}/\text{Passivo Circulante}) \geq 1,20$; e

13.3.6. **Grau de Endividamento Geral - GEG** = $[(\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo})/\text{Ativo Total}] \leq 0,50$.

13.3.7. As Licitantes deverão ser pessoas jurídicas privadas, não sendo permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

13.4. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

13.4.1. A caução de garantia de execução do CONTRATO tem por objetivo oferecer garantia à DESO quanto ao fiel cumprimento, pela CONTRATADA, de todas as obrigações direta ou indiretamente vinculadas ao CONTRATO a ela adjudicado.

13.4.2. A Contratada, para garantia da execução do Contrato, apresentará na 5.0.11. 00/GFIN – Gerência Financeira desta Companhia, no prazo de 20 (vinte) dias da emissão da Ordem de Serviço, a importância correspondente a 5% (cinco por cento) do valor Contratual, na seguinte modalidade: Depósito Bancário, Seguro-Garantia ou Fiança Bancária.

13.4.3. Sempre que houver acréscimo de valor ou concessão de reajuste, deverá ser feito o correspondente reforço de garantia.

13.4.4. Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela DESO, deverá a CONTRATADA reapresentar a modalidade de caução por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, retendo a DESO dos créditos da CONTRATADA, enquanto não efetivado tal reforço da garantia, o valor a ela correspondente.

14. REAJUSTE DE PREÇOS: A cada 12 (doze) meses, contados a partir da data de apresentação da **Proposta**, o Contrato será reajustado através da variação do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do IBGE.

15. REGIME DE CONTRATAÇÃO: Empreitada por global.

16. CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço global.

17. FONTE DE RECURSOS: Recursos Próprios.

18. ELEMENTOS DA PROPOSTA

18.1. Deverão constar da proposta:

18.1.1. Proposta de preços, conforme modelo do **Anexo I – Modelo da Proposta de Preços**;

18.1.2. Planilha orçamentária com discriminação dos serviços e quantitativos conforme **Anexo VII – Planilha Orçamentária da DESO**;

18.1.3. Quadros de recursos humanos e materiais conforme **Anexo II – Modelo de Quadro de Pessoal por Escritório Regional; Anexo III – Modelo de Quadro de Recursos Materiais – Equipamentos; Anexo IV – Modelo de Quadro de Recursos Materiais – Veículos; Anexo V – Modelo de Quadro de Recursos Materiais – Equipamentos de Comunicação; e Anexo VI – Número de Ligações de Água e Economias por Localidade**;

18.1.4. Prazos de validade da proposta igual ou superior a 60 (sessenta) dias;

18.1.5. Prazo de execução dos serviços: 24 (vinte e quatro) meses.

18.2. Divergências entre a Proposta de Preços da licitante e a planilha orçamentária da DESO podem ensejar a desclassificação da licitante.

18.3. Os preços unitários e total constantes da planilha orçamentária da DESO são os preços máximos admissíveis e a não observância destes limites também poderá ser motivo de desclassificação da licitante.

19. GLOSSÁRIO

Os conceitos utilizados neste Termo estão descritos a seguir:

ANORMALIDADE DE CONSUMO (AC): É a anormalidade detectada após a leitura do HIDRÔMETRO, normalmente identificada quando a diferença entre a leitura atual informada e a anterior faturada apresenta distorções em relação ao consumo esperado (média do imóvel);

APURAÇÃO DE CONSUMO: é o processo que envolve a extração da leitura do HIDRÔMETRO, comparando a metragem cúbica obtida com a leitura anterior, ou na ausência dessa, padrão pre estabelecido de processamento segundo os parâmetros de consistência e as regras de faturamento definidos pela DESO;

CICLO DE FATURAMENTO: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

CÓDIGO DE ANORMALIDADE E OCORRÊNCIA: é um código criado para detalhar e padronizar a descrição das situações mais comuns encontradas em campo, cuja tabela é fornecida pela DESO. A tabela poderá sofrer alterações a qualquer tempo, de acordo com as necessidades da DESO, sem prejuízo ao conteúdo do contrato;

CRONOGRAMA DE FATURAMENTO: conjunto de datas pré-estabelecidas para realização dos serviços durante o CICLO DE FATURAMENTO;

DIVERGÊNCIA DE VALORES ENTE CONTAS (DV): encontrada entre a conta entregue ao cliente e de arquivo de retorno - fatura paga com valor divergente do registrado durante o processo de leitura que não tenha sido refaturada pelos canais de atendimento ou pela DESO.

EMIÇÃO SIMULTÂNEA DA FATURA: é a impressão automática do faturamento dos produtos (abastecimento de água e coleta de esgoto) e/ou serviços prestados pela DESO;

ERRO DE LEITURA (EL): sua definição se dá pelo apontamento de leitura do HIDRÔMETRO, que está registrado no coletor, diferente da situação real, seja por esquecimento, acréscimo ou troca de dígitos, seja por leitura de HIDRÔMETRO diferente do registrado no coletor.

FATURA: é o documento hábil para cobrança e pagamento dos produtos e/ou serviços fornecidos pela DESO;

GRUPO DE FATURAMENTO: é o agrupamento de rotas com o objetivo distribuir de forma proporcional os serviços objeto da presente contratação, como também favorecimento do fluxo de caixa, uma vez que existe uma data de vencimento associada a cada GRUPO DE FATURAMENTO. Para cada grupo atribui-se um dia e meio para realização das TAREFAS;

HIDRÔMETRO (HD): é o aparelho destinado a medir e registrar cumulativamente o volume de água fornecido ao imóvel através de uma ligação predial de água, bem como o volume de água retirado da fonte alternativa de abastecimento para cobrança de esgoto;

IMPRESSORA PORTÁTIL: equipamento de informática utilizado para imprimir as FATURAS;

MATRÍCULA: código único atribuído a cada inscrição, gerado pelo GSAN, automaticamente, no momento da implantação do imóvel;

MICROCOLETOR DE PROCESSAMENTO DE DADOS (MCP): é o aparelho DIGITAL (*smartphone*) utilizado na realização da APURAÇÃO DE CONSUMO, EMISSÃO SIMULTÂNEA DA FATURA e demais serviços comerciais previstos neste Termo;

OCORRÊNCIA DE LEITURA (OL): situação irregular do HIDRÔMETRO ou de dificuldade de realização do trabalho de APURAÇÃO DE CONSUMO, informada pelo funcionário da CONTRATADA responsável pela execução da TAREFA, através dos códigos disponíveis nos sistemas correspondentes à situação encontrada, durante a realização das APURAÇÕES DE CONSUMO em campo;

PLANO DE CONTINGÊNCIA: é a relação de ações necessárias para garantia da continuidade dos serviços;

PLANO DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS: consiste no cronograma de manutenção e reposição de equipamentos;

PESQUISA OPERACIONAL: Levantamento de um conjunto de informações a cerca das características cadastrais, de cobrança e ou de faturamento de um grupo de imóveis pertencentes a um ciclo de faturamento, localidade, unidade de negócio ou regional.

PIX: Sistema de Pagamento Instantâneo (meio de pagamento)

SEDE DAS REGIONAIS: Escritório local

TAREFA: é o agrupamento de MATRÍCULAS liberadas para a execução dos serviços objeto do presente contrato.

TRANSMISSÃO ONLINE E EM TEMPO REAL: é o processo de envio, no momento da coleta, dos dados da leitura através do sistema desenvolvido pela DESO.

TELEMETRIA: É uma tecnologia que permite a medição remota do consumo e a comunicação de informações entre sistemas, através de dispositivos de comunicação sem fio, como ondas de rádio ou sinais de satélite.

