

TERMO DE REFERÊNCIA DOS SERVIÇOS COMERCIAIS

1 - OPERAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL - ESTIMATIVA DE 2.000 FATURAS MENSAIS

- a. Elaborar e submeter à apreciação da Prefeitura Municipal de Imaruí/SC, no prazo máximo de 15 (quinze) dias o Plano de Operação do Sistema Comercial, inclusive da etapa de transição do sistema comercial existente para o ofertado pelo contratado. Os procedimentos de ajuste obrigatoriamente deverão ser executados de modo a não interferir no relacionamento com os clientes e não prejudicar o faturamento da Arrecadação do Sistema. A Prefeitura Municipal de Imaruí/SC será responsável pela disponibilização do cadastro comercial existente.
- b. Ressalta-se que a cobrança das faturas emitidas também ficará sob a responsabilidade da Prefeitura Municipal de Imaruí/SC.
- c. Fornecer todos os equipamentos de informática e logística de apoio necessário para a operação do sistema comercial e atendimento ao público, leitura de consumo, emissão e entrega de faturas.
- d. Disponibilizar mão de obra especializada para operar o sistema comercial no que se refere às atividades de atualização e elaboração de novo cadastro comercial. Também fazem parte das atividades os processos de leitura, faturamento, atendimento ao público e baixa das Ordens de Serviço geradas.
- e. Gerar arquivo para impressão das faturas mensais, e responsabilizar-se pela entrega, a partir de leitura, quando não for viável a entrega simultânea.
- f. Gerar arquivo para impressão de outros documentos e avisos referenciados ao sistema comercial, e responsabilizar-se pelas respectivas entregas.
- g. Disponibilizar equipes, meio de locomoção e de comunicação para as atividades voltadas ao apoio de campo da operação do sistema comercial, com pessoal devidamente identificado e treinado.
- h. Disponibilizar local com dimensões e instalações adequadas e bem localizado para facilidade de acesso dos usuários.
- i. A previsão de quantidade de atendimentos personalizados é de até 25 por dia; entende-se como bem localizado aquele situado na área central da cidade, com facilidade bancária e de meio de transporte público. O local selecionado deverá ser aprovado pela Prefeitura Municipal de Imaruí/SC.
- j. O atendimento ao público personalizado deverá funcionar de 2ª a 6ª feira, das 08:00 às 18:00 horas de forma ininterrupta.
- k. Disponibilizar e manter mobiliário padronizado e equipamentos de escritório para a atividade de atendimento ao público personalizado.
- l. Apresentar relatórios periódicos das atividades desenvolvidas, resultados das análises e de ocorrências na operação normal, que possibilitem subsidiar estudos de otimização do sistema comercial.

1.1 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- a. A especificação dos serviços comerciais do objeto desta Licitação é tida como segue:

1.1.1 - Atendimento Call Center

- a. A responsabilidade pertinente ao ATENDIMENTO em Call Center, compreende:
- b. Orientar e esclarecer os clientes sobre os diversos procedimentos comerciais do sistema municipal de abastecimento de água de Imaruí/SC.
- c. Informar e orientar sobre falta de abastecimento de água e vazamento em redes de distribuição do Município de Imaruí/SC.
- d. Registrar no GSAN através de Ordens de Serviço as solicitações de serviços operacionais.
- e. Registrar no GSAN através de Ordens de Serviço as solicitações de serviços comerciais, executando-os quando for devido.

1.1.2 – Atendimento no Balcão

- a. O atendimento no balcão deverá ser realizado de modo pessoal e individual nos postos de atendimento do Município, onde os atendentes estarão registrando, por meio de Registro de Atendimento - RA, e efetivando solicitações, denúncias e esclarecimento de dúvidas, emissão de segunda via de fatura, consulta de débitos, consulta do histórico de leituras e consumos, registro de denúncias de fraudes e reclamações diversas, consulta da qualidade da água, consulta da tarifa utilizada e de serviços, tais como, consertos diversos, aferições de hidrômetro, ajuste e confirmação cadastral, solicitação de novas ligações, avaliação e análise da fatura emitida, expansão da rede de abastecimento.

1.1.3 - Medição

- b. O serviço de Medição é composto de (1) recepção de massa de dados, (2) leitura de hidrômetros, impressão e entrega simultânea de faturas aos clientes, (3) transmissão da massa de dados processada, e (4) impressão e entrega de faturas que não foram entregues simultaneamente a leitura (faturas de repasse), será realizado conforme cronograma de leitura estabelecido pelo Município.
- c. Para referência e início do contrato, devem ser considerados os quantitativos de imóveis visitados apresentados na Tabela 01.
- d. As ligações estão divididas em Grupos de faturamento, que por sua vez dividem-se em Setores de leitura. Existe atualmente, 4 (quatro) Grupos de Faturamento, organizado em função de uma distribuição espacial.
- e. O cronograma de leitura deverá ser rigorosamente obedecido. A responsabilidade pertinente a MEDIÇÃO compreende:
- f. Efetuar a leitura dos hidrômetros instalados nas ligações de água dos imóveis do Município de Imaruí/SC com emissão e entrega simultânea de fatura.
- g. Efetuar crítica de leituras e consumos anômalos.
- h. Efetuar revisão de leituras anômalas.
- i. Entregar faturas para os imóveis que não tiveram fatura emitida no momento da coleta da leitura (fatura de repasse).

Tabela 01 – Quantitativo de Imóveis Visitados.

Item	Descrição	Quantidade
01	Leitura e entrega de fatura simultânea de água	2.000
02	Faturas de repasse (10%)	200

1.1.4- Leitura Emissão Simultânea da Fatura

- a. Serviço de Leitura de Hidrômetros com Impressão e Entrega Simultânea da Fatura, consiste em realizar, numa única visita a unidade consumidora, a leitura do hidrômetro, o cálculo, a emissão e entrega da fatura. O processo de leitura do hidrômetro, cálculo e entrega da fatura, será realizado conforme as etapas, descritas nos subitens seguintes.

1.1.5 - Rota de Leitura

- b. A Empresa Contratada deverá executar as rotas de Leitura, obedecendo a critérios estabelecidos pelo Município, tais como:
 - I. Setorização de Plantas, Quadras e Lotes.
 - II. Produtividade.
 - III. Confiabilidade.

1.1.6 - Procedimentos de Leitura

- a. A CONTRATADA fará a Geração da massa de dados, com todos os Clientes cujos hidrômetros devam ser medidos, que será transmitida através de GPRS para os coletores de dados (smartphones), fazendo assim a carga dos grupos, setores, quadras e unidades a serem lidos (rotas de leitura).
- b. O procedimento da leitura do hidrômetro deverá ser através do coletor de dados (smartphones), com processamento imediato, sendo, portanto a leitura, emissão e entrega da fatura simultânea e deverá corresponder as seguintes etapas:
- c. Identificação do Leiturista ao Cliente ou seu Representante.
- d. Confirmação do Imóvel através das informações contidas nos dispositivos móveis, ou seja: do hidrômetro, do Logradouro, do Setor, da Quadra e do Lote.
- e. Caso positivo proceder a leitura.
- f. Em casos de dúvida confirmar a localização através do Número do Hidrômetro.
- g. Realizar a leitura do hidrômetro e digitação dos dados que consiste na leitura do hidrômetro e a digitação dos dados no coletor eletrônico de dados (smartphones).
- h. Ao realizar a leitura o leiturista deverá observar possíveis irregularidades nas instalações da unidade consumidora, registrando no coletor o código de ocorrência correspondente, conforme a Tabela 02.
- i. Nos casos de impossibilidade de leitura, o leiturista deverá retomar a unidade consumidora no mesmo dia da leitura, em horários diversos, para realizar a leitura. Não sendo possível a obtenção da leitura, deverá ser informado o código da irregularidade correspondente, assim como unidades consumidoras

- não constantes na rota de leitura, bem como todas as demais irregularidades encontradas nos conjuntos de medição, deverão ser apontadas, através de digitação do código de irregularidade correspondente.
- j. Em situação confirmada de excesso de consumo ou subfaturamento a empresa deverá abortar o procedimento de entrega da fatura, que através de códigos antecipadamente programados nos dispositivos móveis (smartphones), procederá ao encaminhamento desta leitura para a crítica, correção e ajustamento, e posterior entrega ao Cliente, sempre sob a responsabilidade da Contratada.
 - k. Em situações em que o hidrômetro se encontrar adulterado, quebrado, sem condições de proceder de forma correta a leitura, a empresa prestadora dos serviços deverá através dos dispositivos móveis (smartphones) expedir uma ordem de serviço "OS", através de códigos previamente programado no sistema para a averiguação do hidrômetro ou mesmo de fraude.

Tabela 02 – Códigos de Anormalidades

CÓDIGO	TIPO DE ANORMALIDADE
21	Confirmação de leitura
22	Cavalete com vazamento
30	Hidrômetro sem número ou apagado
23	Cavalete sem lacre
32	Hidrômetro com vazamento

1.1.7 - Cálculo da Fatura

- a. O cálculo da fatura deverá ser executado através do Software GSAN do Município sendo operado a partir dos dispositivos móveis (smartphones), integrado a leitura e a emissão simultânea.

1.1.8 - Impressão da Fatura

- a. A impressão da fatura deverá ser feita em impressora térmica portátil, utilizando papel especial, em papel timbrado com a logomarca do Município e *layout* definido pelo mesmo.
- b. A fatura deverá conter todas as informações exigidas pelo Município.
- c. Quando a unidade consumidora possuir indicativo de entrega da conta em endereço alternativo, dentro do mesmo Município, o GSAN sendo operado a partir do dispositivo móvel (smartphone) estará preparado para remanejar a impressão desta conta para o grupo de faturamento correspondente ao endereço alternativo indicado pelo cliente, evitando-se desta forma, despesas adicionais com emissão posterior em impressora Laser e postagem de correio, para entrega da fatura.
- d. Quando necessário, os leituristas emitirão através da impressora e entregarão juntamente com as faturas do mês, outros documentos como:
- e. Aviso de Débito, quando configurado inadimplência do cliente.
- f. Aviso de Excesso de Consumo, quando configurado consumo além de parâmetros estabelecidos pelo Município.
- g. Outros documentos emitidos pelo Município.
- h. Uma vez por ano, conforme cronograma estabelecido pela CONTRATANTE, os leituristas deverão entregar relatório de potabilidade da água, em todas as ligações de água, juntamente com a fatura do período.

1.1.9 - Entrega da Fatura

- a. Após a impressão simultânea da fatura, o Leiturista deverá efetuar uma conferência na mesma, a fim de verificar a qualidade da impressão e proceder a sua entrega na unidade consumidora, sendo que a entrega da fatura deverá ser efetuada prioritariamente através de entrega pessoal ao responsável pela unidade consumidora.
- b. Na impossibilidade de realizar a entrega pessoal, a fatura deverá ser deixada em local apropriado, de preferência na caixa de correspondência da unidade consumidora.

1.1.10 - Realizar Crítica de Leitura

- a. Após o recebimento dos dados de leitura e com base no cronograma de leitura, deve ser realizado através do GSAN o processo de crítica de leitura que permite identificar e tratar consumos, leituras e

ocorrências indevidas. Sendo que após uma análise dos códigos de ocorrências ou leituras pelos leituristas, quando os consumos saem fora faixa prevista para a determinada unidade ou quando é informado determinado código de ocorrências, a respectiva unidade é enviada para a revisão da leitura.

2 - CONVERSÃO, IMPLANTAÇÃO, MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E TREINAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SANEAMENTO –GSAN

- a. A empresa contratada deverá disponibilizar uma equipe de profissionais com larga experiência nas metodologias e tecnologias utilizadas no desenvolvimento do Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN do Município de Imaruí/SC e com o domínio dos conhecimentos inerentes as diversas áreas que compõem a Área Comercial e Operacional de empresas de saneamento. Esta equipe deverá proceder às ações necessárias para a execução das atividades inerentes ao trabalho proposto, quais sejam:

2.1 - CONVERSÃO E IMPLANTAÇÃO DO BANCO DE DADOS DO GSAN DO MUNICÍPIO DE IMARUÍ/SC

- a. A contratada deverá através de sua equipe de profissionais, fazer a conversão do banco de dados do sistema legado para o GSAN, mantendo todas e quaisquer informações contidas no Backup disponibilizado pelo Município, de tal modo que informações relativas ao cadastro, leituras, faturamento sejam preservadas fidedignamente.

2.2 - TREINAMENTO PARA OS USUÁRIOS INTERNOS DO SISTEMA

- a. Deverá ser promovido conjuntamente com a equipe de profissionais de informática do Município, habilitada previamente, um treinamento de quarenta horas por módulo, para os principais usuários internos do sistema. Deverão ser treinados, no mínimo 3 (três) usuários por área de utilização e em conformidade com os módulos do sistema em que estejam vinculados, para permitir o pleno domínio do GSAN do Município de Imaruí/SC.
- b. No caso específico do módulo de Atendimento ao Público e Gerenciamento de Serviços Prestados, o número de usuários a serem treinados será de no mínimo 2 (dois).
- c. Esses técnicos serão os responsáveis por repassar o conteúdo dos treinamentos para os demais usuários envolvidos no processo comercial da empresa, disseminando os conhecimentos relacionados ao Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento - GSAN do Município. Para o treinamento serão adotadas as seguintes ações:
 - I. Sensibilização dos usuários do sistema.
 - II. Elaboração do plano de treinamento dos usuários do sistema.
 - III. Produção de documentação para utilização como material didático.
 - IV. Criação do ambiente de treinamento, no mínimo, em três regionais.
 - V. Execução do treinamento dos usuários do sistema.
 - VI. Avaliação do desempenho dos usuários.
- d. Para serviços de treinamento devem ser utilizados, pelo menos, os seguintes critérios de aceitação:
 - I. Número de profissionais treinados.
 - II. Aproveitamento médio ou avaliação do treinamento pelos profissionais treinados.
 - III. Conformidade do conteúdo ministrado com requisitos previamente estabelecidos.

2.3 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA A OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO

- a. A assistência técnica a operação e manutenção do sistema deverá ocorrer durante todo o período do contrato, estendendo-se por 12 (doze) meses e contemplando principalmente: a manutenção preventiva, a manutenção corretiva, assistência aos profissionais do Município no uso das ferramentas de produção e em especial, o sistema de gerenciamento de banco de dados adotado para a empresa.
- b. Denomina-se aqui, **manutenção corretiva** de sistemas, a correção das falhas apresentadas pelo sistema e/ou funcionalidade, de modo a possibilitar o seu retorno ao funcionamento normal.
- c. Denomina-se serviço de **manutenção preventiva**, o conjunto de procedimentos destinados a prevenir e evitar a ocorrência de falhas funcionais e paralisações do sistema, através de ajustes e melhorias em funcionalidades visando torná-las mais rápidas, seguras e funcionais.
- d. Para efeito da aplicação, entender-se-á como manutenção todas as atividades relacionadas à prevenção, correção, revisão, inclusão, alteração e exclusão de funcionalidades, visando à adequação do sistema a novas exigências legais, facilidades gerenciais, facilidades operacionais e requisitos

ambientais, contemplando as fases de análise de requisitos, projeto de sistema, implementação, testes e homologação nos aplicativos já existentes.

- e. Além das atividades acima descritas a serem executadas, atendendo a requisições específicas, a contratada deverá prestar serviços de manutenção de caráter operacional, destinados a manter os sistemas operacionalmente ativos e dentro dos parâmetros técnicos estabelecidos. Tais atividades poderão incluir as tarefas de: depuração de comandos SQL, otimização de comandos SQL, Criação de índices em banco de dados e redesenho de tabelas de banco de dados, soluções emergenciais de análise, programação e testes que visem à otimização dos componentes do sistema, apoio à implantação, treinamento e suporte aos usuários dos sistemas, podendo ser realizadas "in loco" ou remotamente.
- f. Para a assistência técnica a operação e manutenção do sistema a contratada deverá dispor de profissionais qualificados nas respectivas áreas das consultas formuladas e que tenham participado do processo de customização e implantação do sistema. O atendimento deverá ser efetuado de forma remota online, via telefone e internet, durante todos os dias úteis, no horário das 07h30min às 17h30min horas.
- g. Também deverão ser alocadas 40 (quarenta) horas técnicas mensais para assistência in loco, agendadas de comum acordo com o respectivo coordenador, gerente do projeto designado pelo Município, que deverá ser prestado por profissionais de Nível Sênior e que tenham necessariamente participado da customização e implantação do sistema GSAN.

2.4 - SUPORTE TÉCNICO DE ADMINISTRAÇÃO DO BANCO DE DADOS

- a. Os Serviços de Administração de Banco de Dados visam garantir a disponibilidade, estabilidade e performance do banco de dados do sistema bem como sua integridade, através da prática consistente de procedimentos de gestão com foco na camada de aplicação que envolve o SGBD - Sistema Gerenciador de Banco de Dados.

2.5 - SUPORTE TÉCNICO AO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SISTEMA

- a. Os Serviços de Apoio e Suporte Técnico ao ambiente operacional visam manter ativo seguro e disponível o ambiente de *Software* sobre o qual o sistema é executado, atendendo às características e condições especificadas em regime de tempo integral (sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia), com valores de sobreaviso, horas extras e custos de comunicação inclusos na proposta, através de suporte remoto ou presencial, e quais sejam:
 - I. Prover apoio, suporte técnico e operacional ao ambiente tecnológico do Sistema GSAN do Município de Imaruí/SC, envolvendo servidor de aplicação e outros recursos necessários ao funcionamento do mesmo.
 - II. Prover apoio, suporte técnico e operacional aos profissionais responsáveis pela operação e funcionamento do sistema GSAN do Município
 - III. Definir a política de backup/restore incluindo os dados necessários para a recuperação do sistema em caso de problemas com os servidores.
 - IV. Monitorar a utilização de recursos dos servidores, informando, quando houver necessidade de atualização de discos, storage, memória, processador etc. No entanto, não é obrigação da contratada dar suporte ao hardware e sistema operacional utilizados na composição da solução sistêmica.
 - V. Manter monitoramento ativo sobre a disponibilidade dos serviços.
 - VI. Prover aplicação para registro e acompanhamento de solicitações de atendimento via Web.
 - VII. Dar ciência ao Município, para o sistema em questão, quanto a qualquer anormalidade que seja verificada na execução dos serviços.
 - VIII. Guardar sigilo quanto aos dados e informações fornecidos e/ou coletados durante a execução dos serviços.

2.6 - SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DO SISTEMA

- a. Os serviços de apoio e suporte técnico aos usuários visam a disseminar e fortalecer o uso do sistema GSAN do Município de Imaruí/SC, possibilitando a sua utilização de forma mais produtiva e em toda a sua plenitude, pelos mais diversos usuários. São eles:
 - I. Atender e esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso do sistema GSAN do Município de Imaruí/SC.

- II. Prover o apoio e suporte técnico a equipe de profissionais de TI, no que concerne à análise, especificação e implementação de alterações de funcionalidades e/ou desenvolvimento de novas funcionalidades, com o uso das tecnologias e metodologias de desenvolvimento de sistemas adotadas pelo GSAN do Município
 - III. Apoiar a equipe de disseminadores no reforço para treinamento dos usuários, inclusive com material e manuais.
 - IV. Prover o apoio no manuseio e na análise das informações fornecidas pelo sistema nas diversas áreas usuárias do sistema GSAN do Município de Imaruí/SC, principalmente as informações de caráter gerencial.
 - V. Apoiar a formação e disseminação da cultura de utilização ampla dos recursos disponibilizados pelo novo sistema em todas as áreas usuárias do Sistema GSAN da empresa, tais como: área comercial, planejamento empresarial, planejamento comercial, tesouraria, financeira, contabilidade e operacional. Este trabalho tem por objetivo atingir os diversos níveis de usuários do sistema GSAN do Município de Imaruí/ SC: diretores, gerentes, coordenadores, chefias e demais usuários.
- b. As especificações técnica de funcionais do Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento – GSAN do Município de Imaruí/SC estão contidas neste Termo de Referência.

3 - A CONTRATADA OBRIGA-SE

- a. Fornecer crachá para colocação da identidade a todos os seus empregados a serviço do Município. O mesmo só poderá executar suas tarefas portando o referido crachá. A referida identidade terá, obrigatoriamente, que conter fotografia do empregado. Essas identidades devem ser entregues ao Município no final do contrato.
- b. A CONTRATADA é responsável por atos praticados por pessoas portando tais crachás mesmo que não estejam em serviço ou não pertençam ao seu quadro de empregados.
- c. A CONTRATADA deve fornecer uniformes e equipamentos de segurança a seus empregados para uso na execução dos serviços nos termos da legislação vigente.
- d. Responsabilizar-se por tudo o que se relaciona com pessoal empregado para execução dos serviços, bem como seu transporte.
- e. Ressarcir ou indenizar os prejuízos causados ao Município, coisa, propriedade ou pessoa de terceiros, em decorrência da execução dos serviços, às suas expensas, sem quaisquer ônus para o Município.
- f. Uma vez solicitados pelo Município, a CONTRATADA deve afastar imediatamente dos serviços qualquer empregado que ingerir bebidas alcoólicas durante a jornada de trabalho, ou proceder de maneira desrespeitosa com os usuários ou com os funcionários do Município ou apresentar motivos não aceitos pelo Município para deixar de executar qualquer serviço em desacordo com as instruções ou ter recebido gratificações do cliente a qualquer título, ou ainda, por qualquer outro motivo, se julgado merecedor dessa medida pelo Município .

4 - OBRIGAÇÃO DO CONTRATANTE E CONTRATADA

- a. O Município obriga-se a fornecer os seguintes meios e informações:
- b. Mapas cadastrais em meio digital, que servirão para a empresa CONTRATADA identificar os locais a serem realizadas as leituras.
- c. Acesso à base de dados cadastrais e faturamento contendo informações relativas as leituras a serem realizadas.
- d. Manual do leiturista (fornecido em PDF), que orientará a empresa CONTRATADA quanto à forma correta de proceder a leitura
- e. Fornecimento do Sistema Integrado de Gestão de Saneamento – GSAN, para a gestão dos serviços comerciais do sistema de abastecimento de água do Município.

4.1 - FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- a. Todos os serviços, objeto desta Especificação Técnica, serão fiscalizados pelo Município. Sem prejuízos de outras atribuições inerentes à função e à fiscalização, o Município poderá:
 - I. Sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as especificações técnicas ou com as normas estabelecidas pelo Município.
 - II. Recusar serviços executados em desacordo com as especificações técnicas.

- III. Examinar a documentação da CONTRATADA relativa ao pessoal empregado para execução dos serviços, podendo exigir a apresentação dos comprovantes de atendimento às obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes.
- b. Se a qualquer tempo a fiscalização do Município, julgar que os métodos dos trabalhos e/ou equipamentos da contratada são comprovadamente ineficientes ou inadequados à perfeita execução dos serviços, ao ritmo requerido para realização dos trabalhos, poderá exigir que a CONTRATADA aumente sua eficiência de modo a concluir os serviços.
- c. A fiscalização do Município não diminui nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e correta execução dos serviços.
- d. Os serviços somente serão recebidos pelo Município, após o atendimento de todas as exigências destas Especificações Técnicas.

4.2 - DOS VEÍCULOS

- a. A empresa contratada deverá prever a utilização de veículos (no mínimo 1 veículo com capacidade para até 2 passageiros e 1 moto) em bom estado de conservação para o transporte dos leituristas, dos equipamentos, ferramental e materiais até os locais de trabalho.
- b. Todos os veículos deverão conter o logotipo “**EMPRESA A SERVIÇO DO MUNICÍPIO DE IMARUÍ**”.
- c. Todos os motoristas deverão ter habilitação correlata para cada veículo.

4.3 - RECURSOS ALOCADOS PELA CONTRATADA

- a. A CONTRATADA deverá dispor de escritório na cidade de Imaruí/SC, destinado a administração do objeto do contrato. A área do escritório deverá ser protegida por serviço de vigilância, inclusive nos finais de semana e feriados, objetivando a guarda das informações de propriedade do Município.
- b. A CONTRATADA deverá dispor em número suficiente ao objeto contratado:
- c. O papel a ser utilizado para impressão das faturas deverá possuir tecnologia térmica, ser timbrado com a logomarca do Município nas dimensões e formato conforme modelo previamente aprovado pelo Município. A impressão deverá ter qualidade suficiente para preservar os dados legíveis por um período de 5 (cinco) anos, e garantir a qualidade do código de barras.
- d. Veículo(s) em bom estado de uso para o transporte de seus empregados, podendo ser automóvel, moto, bicicletas ou afins, sendo que tais veículos deverão ser adesivados com os dizeres “A SERVIÇO DO MUNICÍPIO DE IMARUÍ” conforme os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
- e. Coletor de dados Portátil (smartphone) em quantidade não inferior a 2 (dois) unidades, Impressora Térmica Portátil em quantidade não inferior a 2 (dois) unidades, com as características apresentadas neste Termo de Referência.
- f. As equipes de profissionais destinadas a realização do objeto desta licitação deverão atender minimamente os requisitos qualitativos e quantitativos abaixo relacionados:

1) Cargo: Engenheiro Sanitarista/Civil

- Quantidade estimada: 1 (um).
- Funções: Planejar, organizar e executar as atividades próprias da função de Engenheiro, de acordo com a área de formação e com os objetivos e necessidades do Samae.
- Qualificação mínima: ensino SUPERIOR completo; registro no Conselho de Classe competente.

2) Cargo: Químico

- Quantidade estimada: 1 (um).
- Funções: Planejar, organizar e executar as atividades próprias da função de químico de acordo com a área de formação e com os objetivos e necessidades do Samae.
- Qualificação mínima: ensino SUPERIOR completo; registro no Conselho de Classe competente.

3) Cargo: Auxiliar Administrativo.

- Quantidade estimada: 1 (um).
- Funções: atender presencialmente os clientes do SAMAE; atender via Call Center e Via Internet (site) os consumidores do SAMAE; para todos os serviços da área comercial e registros de atendimento do Setor Operacional; imprimir e entregar faturas; realizar a atualização cadastral conforme determinado; Executar e desenvolver trabalhos de ordem administrativa em geral que envolvam serviços de redação, digitação, recepção, expedição e arquivamento de documentos, interpretações de normas, regulamentos e instruções, bem como fornecer subsídios e informações

para elaboração de pareceres, relatórios, documentos e processos; processamento de faturamento; baixa dos arquivos de arrecadação bancária; arrecadação; controle de OS.

- Qualificação mínima: ensino médio completo.

4) Cargo: Encanador.

- Quantidade estimada: 3 (três).
- Funções: Desenvolver atividades de natureza operacional, sujeitas a orientação e execução sob supervisão, envolvendo instalações, consertos de adutoras e redes de distribuição, equipamentos hidráulicos, ramais prediais, consertos e desobstrução de redes; abertura e fechamento de valas, limpeza e conservação das dependências da empresa; corte e ligação de redes de água; Localizar defeitos, orientar e executar reparos em redes já assentadas; outras atividades correlatas.
- Qualificação mínima: ensino fundamental completo; possuir bom condicionamento físico; Carteira Nacional de Habilitação para dirigir veículos e/ou motos.

5) Cargo: Leiturista.

- Quantidade estimada: 1 (um) profissional para cada grupo de três mil ligações.
- Funções: coletar os dados nos hidrômetros; imprimir e entregar faturas; realizar a atualização cadastral conforme determinado; Registrar o consumo e anotar irregulares, auxiliando na emissão e no controle de contas; entregar as contas e outros avisos e informativos nos imóveis dos usuários, seguindo as rotas dos endereços previamente traçados; Comunicar à chefia imediata qualquer anormalidade verificada no hidrômetro bem como informar o motivo da impossibilidade de execução de determinadas leituras; Levantar informações de campo para inscrição e atualização do cadastro de usuários.
- Qualificação mínima: ensino médio completo; possuir bom condicionamento físico; saber interpretar mapas; saber operar os coletores e impressoras; Carteira Nacional de Habilitação para dirigir veículos e/ou motos.

6) Cargo: Operador da ETA.

- Quantidade estimada: 5 (cinco).
- Funções: Operar a Estação de Tratamento de Água do SAMAE de Imaruí; Operar, manter e controlar as estações de tratamento de água que façam filtração, correção do pH, aplicação de flúor e desinfecção; outras atividades internas inerentes ao cargo.
- Qualificação mínima: ensino médio completo; possuir bom condicionamento físico.

- g. A comprovação das exigências relacionadas para cada um dos cargos deverá ser apresentada quando do início dos serviços objeto do contrato, juntamente com a carteira de trabalho assinada, sendo:
- h. Grau de instrução e validade de carteira de habilitação, através da apresentação de fotocópias dos citados documentos
- i. Condicionamento físico, através de atestado médico comprovando que o empregado possui idade e preparo físico compatível com as atividades a serem exercidas.
- j. São de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos referentes ao processo de recrutamento, seleção e treinamento.
- k. Todos os empregados alocados nas atividades de leitura deverão ter carga horária de capacitação igual ou superior a 10 (dez) horas por semestre, composto de treinamentos com ênfase no produto e equipamentos do Município, atendimento e relacionamento com Clientes e outros que se fizerem necessários.
- l. Os empregados da CONTRATADA, após a admissão, deverão passar por treinamento com foco no produto, legislação do setor, aspectos sobre a estrutura da Município e outros que forem convenientes, sob a responsabilidade da Município.
- m. A CONTRATADA ministrará treinamento básico aos seus empregados, selecionados para atuarem como multiplicadores dos conteúdos necessários a realização das atividades objeto do contrato.
- n. Sempre que necessário o Município poderá exigir a atualização/reciclagem dos treinamentos realizados, devendo a CONTRATADA disponibilizar seus recursos humanos para tal no prazo máximo de 1 (um) mês.
- o. Obrigatoriamente todos os empregados da CONTRATADA que executarem serviços externos deverão usar uniformes e crachá de identificação. O conjunto de peças do uniforme se compõe de:
- p. Camisa de tergal ou camiseta de malha (manga longa e manga curta).

- q. Calça de gabardine ou brim.
- r. Calçado preto ou marrom.
- s. Jaqueta contendo logotipo e identificação da CONTRATADA.
- t. Capa de chuva de nylon, contendo logotipo e identificação da CONTRATADA.
- u. Sacola de lona impermeável para transporte dos documentos, contendo logotipo e identificação da CONTRATADA.

4.3.1 - Remuneração dos serviços

- a. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão remunerados mensalmente com base em relatório de medição aprovado pelo Município, nas especificações dos itens de preço e preços unitários propostos pela CONTRATADA em sua Proposta Comercial, conforme Planilha Orçamentária apresentada no ANEXO III do Edital.
- b. Fica estabelecido que o mês de competência é o mês comercial em que se realizam os serviços. O pagamento da fatura será efetivado no mês posterior à competência.
- c. O pagamento será efetuado 5 (cinco) dias após a entrega da nota fiscal, acompanhada do relatório de medição, devidamente aprovado pelo Município, de acordo com os itens de preço e preços unitários propostos pela CONTRATADA em sua Proposta Comercial.

4.3.2 - Prazo para Execução dos Serviços

- a. O prazo para execução dos serviços é de 12 (doze) meses.

4.3.3 - Avaliação de Desempenho

- a. O Município efetuará avaliação mensal dos serviços prestados pela CONTRATADA, desdobrando-os em indicadores de qualidade conforme abaixo:
- b. Erros de Apuração de Consumo (erros nas faturas emitidas).
- c. Número de Faturas entregue com baixa qualidade de impressão.
- d. Faturas e/ou Documentos não entregues aos clientes.
- e. Faturas e/ou Documentos entregues em local impróprio.
- f. Códigos de Anormalidades registrados indevidamente.
- g. Reclamações de Clientes.
- h. Produção diária de leituras.
- i. Quantitativo de pessoal efetivo da CONTRATADA que está adequado ao exigido.
- j. Qualificação dos empregados conforme especificado neste Termo de Referência.
- k. Padrão de apresentação dos empregados, análise de uso de uniforme e Crachá´.
- l. Equipamentos e Veículos, quantidade e qualidade dos equipamentos e veículos disponibilizados pela CONTRATADA.
- m. O resultado da avaliação mensal terá repercussão sobre o faturamento mensal, conforme obtenção de metas, sendo penalizada conforme desempenho nos seguintes indicadores: taxa de erros por mil faturas emitidas, de acordo com a Tabela 03:

Tabela 03 – Quantidade de Erros

Quantidade de erros para 1.000 faturas emitidas		Percentual de multa
Limite Inferior	Limite Superior	%
1,61	1,80	- 0,10%
1,81	2,00	-0,30%
2,01	2,20	-0,50%
2,21	2,40	-0,70%
2,41	2,60	-0,90%
2,61	2,80	-1,10%
2,81	3,00	-1,30%

3,01	3,20	-1,50%
3,21	3,40	-1,70%

- Considerar-se-á erros por fatura emitida, aqueles efetivamente imputáveis a CONTRATADA, após a devida apuração.
- Ultrapassando a CONTRATADA o limite de 3,6 faturas erradas por grupo de 1.000 faturas emitidas, incorrerá em multa adicional de R\$ 1,00 por unidade.
- A superação sucessiva do limite de 3,6 faturas erradas por lote de 1.000 faturas emitidas, durante três meses subsequentes ou cinco alternados, implicará na rescisão unilateral do Contrato.

4.3.4 - Auditorias e Fiscalização

- O Município poderá, a qualquer momento, proceder a auditoria junto a CONTRATADA, sem a necessidade de comunicação prévia, com vistas a verificar o exato e fiel cumprimento das obrigações contratuais.
- Os fiscais do Município farão pesquisa por amostragem, avaliando a correta execução da leitura e da entrega da fatura de água, e demais serviços contratados.
- O Município periodicamente procederá à avaliação do nível de apresentação dos empregados da Contratada, no que diz respeito ao uso, estado de conservação e limpeza do uniforme, o uso de crachá de identificação.
- O Município poderá solicitar formalmente a CONTRATADA a substituição dos uniformes considerados inadequados, de veículos que não apresentem as condições de segurança e demais itens previstos neste edital.
- O Município poderá solicitar formalmente a CONTRATADA à substituição dos empregados que não estejam agindo em conformidade com a filosofia e a metodologia de trabalho definido pelo Município e condições específicas do código de defesa do consumidor.
- Eventualmente, os fiscais do Município poderão acompanhar a equipe de empregados da CONTRATADA, avaliando o conjunto de ações em desenvolvimento para execução dos serviços.
- A CONTRATADA deverá, periodicamente conforme definido em contrato, fornecer relatórios sintéticos e analíticos demonstrando o desempenho do atendimento prestado, ações corretivas e plano de trabalho para o período subsequente.

4.3.5 - Da Confidencialidade

- A CONTRATADA, seus operadores e todos os demais envolvidos na prestação do serviço se comprometem a não utilizar ou aplicar em caráter pessoal, dados tratados na execução do SERVIÇO, com um fim diferente do indicado no presente documento, nem cedê-los para qualquer tipo de finalidade ou efeito a terceiros.
- O compromisso de confidencialidade e as obrigações apresentadas neste documento subsistirão à extinção do futuro contrato, por tempo ilimitado ou até que essa informação, por outro meio, passe a ser de domínio público.
- O não cumprimento das cláusulas de confidencialidade tornará passível a rescisão do contrato sem aviso prévio.
- A CONTRATADA deverá dispor de controles rígidos de acesso físico ou virtual as suas instalações e a base de dados do Município.
- A CONTRATADA disporá de controles sobre o risco operacional, riscos contra fraudes e plano de contingência que permita manter a operação em funcionamento em situações de greve de empregados, greve de transportes, etc.

CRONOGRAMA DE LEITURAS

Grupo de Faturamento	Setores de Leitura	Qntd. De Ligações	Data Início de Leitura	Data Final de Leitura	Data Processamento da Fatura
04	10	2.300	01	20	21

ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

1 - COLETOR DE DADOS

- a. Coletor de dados portátil (smartphone), apresentando robustez necessária à efetiva realização de serviços de leitura e faturamento em campo.
- b. Deverá ter resistência a umidade.
- c. Deverá suportar versão do *Android* não inferior a 4.2.
- d. Deverá possuir transmissão de dados em tecnologia *Bluetooth* e interface USB.
- e. Deverá suportar cartão para transmissão em GSM/GPRS e GPS.
- f. Faz parte dos equipamentos o estojo e bolsa protetora resistente a água para o transporte dos equipamentos pelos leituristas, incluindo local para bobinas, impressora, coletor, bateria sobressalente e guarda-chuvas.
- g. A participante deverá adquirir equipamentos para sobressalente, na quantidade mínima de 12,50% (doze e meio por cento), do total de coletores exigidos neste edital.
- h. Para homologação dos equipamentos será exigido apresentação previa de no mínimo 50% do total.
- i. A contratada deverá, anteriormente ao início da prestação dos serviços, apresentar 100% dos equipamentos exigidos, de modo a obter a Autorização de Execução dos Serviços pelo Município.
- j. A não homologação com data pré-marcada dos equipamentos, acarretará na inabilitação da participante.
- k. Será de total responsabilidade da participante a apresentação dos equipamentos, documentos e outras informações que o Município julgar necessários para a homologação.

2 - IMPRESSORA

- a. Impressora portátil, apresentando robustez necessária à efetiva realização de serviços de impressão de campo.
- b. A tecnologia de impressão deverá ser do tipo térmica direta.
- c. Devera possuir memória mínima de 8MB RAM e 4MB Flash.
- d. Deverá possuir índice de proteção industrial IP 54 ou superior.
- e. Deverá possuir transmissão de dados em tecnologia *bluetooth* e interface USB, com certificado de homologação da Anatel.
- f. A resolução mínima deverá ser de 200 DPI.
- g. O painel de controle da impressora deverá possuir mostrador do tipo LCD para visualização de informações sobre o estado da impressão, mensagens de erro e nível da carga da bateria.
- h. A bateria deverá ser recarregável.
- i. A temperatura de operação deverá suportar de -10°C À 50°C.
- j. Será de total responsabilidade da empresa participante a apresentação dos equipamentos, documentos e outras informações que a Município julgar necessários para a homologação.

3 - INSUMOS (PAPEL)

- a. O papel deverá ser de cor branca, do tipo Termo *ticket*, de alta qualidade, com *overcoating*, com tinta específica para a impressão térmica (resistente ao calor), micro- serrilha para destaque das vias do usuário e banco, ausência de pó.
- b. A participante deverá adquirir sob sua responsabilidade a quantidade suficiente de bobinas para suprir mensalmente a demanda necessária para atendimento dos serviços.
- c. Caberá ao Município a definição do *layout* do formulário pré-impresso, sendo o mesmo definido com prazo mínimo de trinta (30) dias antes da data de início do processo de impressão e entrega simultânea da fatura.
- d. O Município poderá alterar o *layout* do formulário pré-impresso (frente e verso) a cada dois (2) meses, devendo a participante administrar sua aquisição de papel respeitando essas alterações, não sendo permitida a geração de faturas em formulário pré-impresso com *layout* já expirado.
- e. A participante deverá armazenar adequadamente as bobinas de papel.
- f. O papel termo *ticket* deverá apresentar durabilidade da imagem de no mínimo 5 anos, apresentar barreira a óleos, água, solventes e plastificantes.
- g. O papel será utilizado em impressão sobre formulário pré-impresso com flexografia (base água) FRENTE E VERSO.
- h. A gramatura do papel deverá ser de 75 g/m², com variação máxima de 3%, espessura de 78 micra, com variação de 10%, umidade de 6,3% com variação máxima de 0,5%, alvura mínima de 82% e aspereza máxima de 15ML ar/min.
- i. A perda de imagem ao calor poderá ser de no máximo 5%.

- j. A perda de imagem à umidade poderá ser de no máximo 5%.
- k. A perda de imagem poderá ser de no máximo 5% quando exposto à luz fluorescente por 24 horas.
- l. A perda de imagem poderá ser de no máximo 7% quando exposto à luz solar por 5 horas.
- m. O papel deverá suportar velocidade de impressão de 100mm/s.
- n. A fatura impressa deverá ter largura de 100mm, com variação máxima de 0,5mm, e comprimento de acordo com layout do Município.
- o. O Município exigirá apresentação de documento de qualificação técnica do fornecedor do papel, emitida pelo fabricante.
- p. O formulário pré-impresso deverá prever uso de 3 (três) cores na frente e cinco (5) cores no verso.
- q. O papel deverá conter no verso, para cada fatura, as seguintes informações: Logomarca do fabricante da bobina, mês e ano de fornecimento da bobina e origem do papel (fabricante).
- r. A tinta a ser utilizada na impressão deverá ser do tipo *termoket-xprint*.
- s. A participante deverá anteriormente ao início da prestação dos serviços, apresentar as amostras dos insumos adquiridos, de modo a obter a homologação pela Município.
- t. A não homologação dos insumos acarretará na rescisão contratual.
- u. Será de total responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das amostras, documentos e outras informações que o Município julgar necessários para a homologação.

4 - HOMOLOGAÇÃO

- a. A homologação dos equipamentos deve ser acompanhada pelo Técnico Responsável pela EMPRESA, com atestado comprovando seu vínculo (contrato ou carteira de trabalho).
- b. Além da exposição das características dos equipamentos, na homologação, deverá a proponente emitir uma fatura simulada.