**APÊNDICE VII**

**REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**1. ADMINISTRAÇÃO LOCAL - INFRAESTRUTURA**

**1.1. DESCRIÇÃO**

1. Disponibilização de escritório (com estrutura mínima de sala, banheiro e refeitório) na cidade de Juiz de Fora, equipado com móveis, computadores, impressoras, telefone, acesso à internet, além de todo e qualquer insumo, com capacidade e quantidade suficientes para a correta execução dos serviços e cumprimento do contrato;
2. Unidades Gerenciais e Administrativas (mínimo exigido):

Sala Gerente de Contrato

Sala Encarregado e Programador de Serviços

Refeitório

Banheiros masculino e feminino

Vestiário

Almoxarifado

Pátio de veículos leves e motocicletas

1. É de inteira responsabilidade da contratada a segurança dos bens constantes em seu escritório.
2. Toda(s) unidade(s) deve(em) estar devidamente equipada(s) com mobiliários adequados e abastecida(s) com todo material de escritório necessário.

**1.2. COMPONENTES DO CUSTO**

1. Aluguel;
2. Despesas com serviços básicos (impostos, água, energia, etc.);
3. Material de consumo, móveis e despesas de manutenção;
4. Computadores e impressoras com *softwares* originais;
5. Telefonia fixa, móvel e internet.

**2. ADMINISTRAÇÃO LOCAL – EQUIPE TÉCNICA E ADMINISTRATIVA**

**2.1 DESCRIÇÃO**

1. Disponibilização de mão de obra mínima necessária para a condução dos serviços inclusive encargos sociais, com qualificação e requisitos mínimos estabelecidos no Apêndice II – Recursos Humanos.
2. Equipe Técnica:

Gestor de Contrato ou Supervisor

Encarregado/Programador de Serviços

**2.2 COMPONENTES DO CUSTO**

1. Gestor de Contrato ou Supervisor, inclusive encargos sociais
2. Encarregado/ Programador de Serviços, inclusive encargos sociais

**3. CORTE COMERCIAL**

**3.1 DESCRIÇÃO**

Entende-se por corte comercial (por demanda ou inadimplência), a suspensão do fornecimento de água em uma **ligação**, sem retirada de hidrômetro:

1. Receber e programar as Ordens de Serviço (OS) via sistema da CESAMA;
2. Distribuir as Ordens de Serviço (OS) recebidas as equipes de campo com emprego de smartphone;
3. Deslocar até local do serviço;
4. Realizar e registrar a leitura do hidrômetro no local;
5. Registrar através de fotos quaisquer irregularidades percebidas no ramal ou na caixa padrão, encaminhando, imediatamente, à CESAMA que procederá a aplicação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI);
6. Instalar os lacres nas ligações referidas no Apêndice VIII – Desenhos II, IV, V.
7. Realizar o corte conforme desenhos encontrados no Apêndice VIII;
8. Registrar o serviço realizado em campo e enviar para o programador de serviço que posteriormente repassará à CESAMA;
9. O Encarregado/Programador de Serviço deverá orientar os bombeiros para realizar a finalização dos serviços, para que a CESAMA gere os relatórios estatísticos posteriormente;
10. Na impossibilidade de realizar o corte, informar o "Código de Ocorrência" correspondente ao motivo que impediu sua execução. A relação dos códigos encontra-se no Apêndice XIII – Código de Ocorrência;
11. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
12. Apontar ausência ou dano do lacre de segurança;
13. Apontar inconsistências cadastrais verificadas em campo;
14. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.
15. A execução do corte comercial fica proibido às sextas-feiras, sábados, domingos, feriados e no último dia útil anterior ao feriado, conforme Lei Municipal nº12422/11.

**3.2 INSUMOS MINIMOS**

1. Encarregado/Programador dos serviços, inclusive encargos sociais;
2. Bombeiro, inclusive encargos sociais e adicional de periculosidade;
3. Veículos leve;
4. Motocicleta;
5. Ferramental;
6. Smartphone com ship fornecido pela contratada;
7. Materiais hidráulicos.

**3.3 CRITÉRIO DE MEDIÇÃO**

Serviço medido por unidade de corte efetivamente executado.

**3.4 NOTA:** Vide Apêndices II, III, IV, V,VI, VIII, XIII.

**Observação:** A CESAMA poderá solicitar a qualquer momento a vistoria do corte comercial, caso o serviço de leitura registre consumo em matrículas, que o corte comercial foi executado. A CONTRATADA terá que registrar fotos no local, comprovando a violação, para que a CESAMA tenha respaldo da aplicação do TOI (Termo de Ocorrência de Irregularidade) e a multa referente a este tipo de infração. No momento da vistoria executar um novo corte comercial, sendo o valor a ser pago a CONTRATADA o mesmo valor do corte comercial vigente no contrato.

**4. CORTE TÉCNICO**

**4.1 DESCRIÇÃO**

Entende-se por corte técnico, a supressão do fornecimento de água em uma **ligação**, com retirada de hidrômetro:

1. Receber e programar as Ordens de Serviço (OS) via sistema da CESAMA;
2. Distribuir as Ordens de Serviço (OS) recebidas às equipes de campo com emprego de smartphone;
3. Deslocar até local do serviço;
4. Realizar e registrar a leitura do hidrômetro no local;
5. Registrar através de fotos quaisquer irregularidades percebidas no ramal ou na caixa padrão, encaminhando, imediatamente, à CESAMA que procederá a aplicação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI);
6. Retirar hidrômetro e acomodar corretamente no veículo de forma a não danificá-lo.
7. Realizar o corte conforme desenhos encontrados no Apêndice VIII;
8. Registrar o serviço realizado em campo e enviar para o encarregado/Programador de serviço que posteriormente repassará à CESAMA;
9. O Programador de Serviço deverá receber as Ordens de Serviço (OS) executadas, conferir, esclarecer dúvidas e posteriormente enviar via sistema para CESAMA;
10. Na impossibilidade de realizar o corte, informar o "Código de Ocorrência" correspondente ao motivo que impediu sua execução. A relação dos códigos encontra-se no Apêndice XIII – Código de Ocorrência;
11. Entregar o hidrômetro, registro, virola e tubetes mediante recibo na CESAMA, em local a ser determinado pelo Gestor do Contrato/Fiscal do Contrato.
12. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
13. Apontar ausência ou dano do lacre de segurança;
14. Apontar inconsistências cadastrais verificadas em campo;
15. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.
16. Os serviços de corte técnico deverão ser executados de segunda-feira a sábado.

**4.2 INSUMOS MÍNIMOS**

1. Encarregado/Programador de Serviços, inclusive encargos sociais;
2. Bombeiro, inclusive encargos sociais e adicional de periculosidade
3. Veículos leve;
4. Motocicleta;
5. Ferramental;
6. Smartphone com ship fornecido pela contratada;
7. Materiais hidráulicos.

**4.3 CRITÉRIO DE MEDIÇÃO**

O serviço medido por unidade de corte efetivamente executado e hidrômetro entregue na CESAMA.

**4.4 NOTAS:**

1. Vide Apêndices II, III, IV, V, VI, VIII, XIII.

2. Para corte técnico nas modalidades abaixo o serviço de demolição e recomposição (parede ou calçada) serão medidos em itens específicos.

1. Retirada do hidrômetro e obstruidor instalado na calçada, conforme apêndice VIII – Desenho 7
2. Retirada do hidrômetro e capeamento do ramal ou na parede ou na calçada, conforme apêndice VIII – Desenho 8

**5. RELIGAÇÃO COMERCIAL**

**5.1 DESCRIÇÃO**

Entende-se por religação o ato de desfazer a operação de corte comercial em qualquer das modalidades, com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água.

1. Receber e programar as Ordens de Serviço (OS) via sistema da CESAMA;
2. Distribuir as Ordens de Serviço (OS) via sistema da CESAMA às equipes de campo com emprego de smartphone;
3. Deslocar até local de serviço;
4. Confirmar e registrar a leitura do hidrômetro no local;
5. Registrar através de fotos quaisquer irregularidades percebidas no ramal ou na caixa padrão referentes ao corte executado, encaminhando, imediatamente, à CESAMA que procederá a aplicação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI);
6. Realizar a religação, desfazendo o serviço de corte anteriormente executado;
7. Registrar o serviço realizado em campo e enviar para o programador de serviço que posteriormente repassará à CESAMA;
8. O Programador de Serviço deverá receber as Ordens de Serviço (OS) executadas, conferir, esclarecer dúvidas e posteriormente enviar via sistema para CESAMA;
9. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
10. Verificar o lacre no hidrômetro, caso danificado, registrar, refazer e comunicar ao encarregado/programador de serviço;
11. Tratar o usuário com educação, cordialidade e respeito.
12. Os serviços de religação comercial deverão ser executados de segunda-feira a sábado

**5.2 INSUMOS MINIMOS**

1. Encarregado, inclusive encargos sociais;
2. Bombeiro, inclusive encargos sociais e adicional de periculosidade (em caso de uso de motocicleta);
3. Veículos leve e Motocicleta;
4. Ferramental;
5. Smartphone com ship fornecido pela contratada;
6. Materiais hidráulicos

**5.3 CRITÉRIO DE MEDIÇÃO**

Serviço medido por unidade de religação efetivamente executada.

**5.4 NOTA:** Vide Apêndices II, III, IV, V,VI, XIII.

**6. RESTABELECIMENTO TÉCNICO**

**6.1 DESCRIÇÃO**

O restabelecimento técnico consiste no ato de desfazer a operação de corte técnico no Ramal Predial Externo e instalar novo hidrômetro com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água de forma regular no imóvel.

1. Receber e programar as Ordens de Serviço (OS) enviados pela CESAMA;
2. Distribuir as Ordens de Serviço (OS) recebidas às equipes de campo com emprego de smartphone;
3. Buscar mediante recibo o hidrômetro na CESAMA, em local a ser determinado pelo Gestor e Fiscal do Contrato;
4. Transportar o hidrômetro corretamente no veículo acondicionado de forma a não danificá-lo, (Conforme Normas ABNT 2.04.31) até o local do serviço a ser executado;
5. Registrar através de fotos quaisquer irregularidades percebidas no ramal ou na caixa padrão executado, encaminhando, imediatamente, à CESAMA que procederá a aplicação do Termo de Ocorrência de Irregularidade (TOI);
6. Realizar a religação, desfazendo o serviço de corte anteriormente executado;
7. Desfazer o corte técnico e instalar hidrômetro;
8. Instalar o lacre de segurança;
9. Realizar e registrar a leitura do hidrômetro recebido e instalado;
10. Registrar o serviço realizado em campo e enviar para o encarregado/programador de serviço que posteriormente repassará à CESAMA;
11. O Programador de Serviço deverá receber as Ordens de Serviço (OS) executadas, conferir, esclarecer dúvidas e posteriormente enviar à CESAMA seja pelo Google Drive ou via sistema;
12. Prestar esclarecimentos diversos aos usuários, sempre que lhe for solicitado;
13. Os serviços de restabelecimento técnico deverão ser executados de segunda-feira a sábado

**6.2 INSUMOS MINIMOS**

1. Encarregado/Programador de Serviços, inclusive encargos sociais;
2. Bombeiro, inclusive encargos sociais e adicional de periculosidade (em caso de uso de motocicleta);
3. Veículos leve e Motocicleta;
4. Ferramental;
5. Smartphone com ship fornecido pela contratada;
6. Materiais hidráulicos
7. Hidrômetro (fornecido pela CESAMA)

**6.3 CRITÉRIO DE MEDIÇÃO**

Serviço medido por unidade de religação efetivamente executada.

**6.4 NOTAS:**

1. Vide Apêndices II, III, IV, V, VI, VIII, XIII.

2. Para restabelecimento técnico caso haja necessidade de demolição e recomposição (parede ou calçada) serão medidos em itens específicos.