TERMO DE REFERÊNCIA

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE VISTORIA E APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO SOBRE O SISTEMA DE TRATAMENTO DE ESGOTO INDIVIDUAL NO ÂMBITO DO PROGRAMA ESGOTAMENTO SOBRE RODAS

1 – OBJETO

1.1 – O escopo do presente contrato prevê a contratação, via Ata de Registro de Preços, de serviço de aplicação de questionário e realização de vistorias dos sistemas individuais de tratamento de esgoto em imóveis localizados nos grupos de municípios separado pelos lotes **1 - Florianópolis e Região,** e **2 – Litoral Norte**. Foram estimadas **9.500** unidades autônomas a serem realizadas vistorias e aplicação de questionário.

2 – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

2.1 – Ao todo, estimam-se vistorias em 9.500 unidades e aplicação de 9.500 questionários com informações sobre a percepção do funcionamento dos sistemas individuais de tratamento de esgoto.

2.1.1 - Os serviços serão realizados através de programação feita pela CASAN no aplicativo ALINE que deverá ser baixado pela empresa contratada.

2.1.1.1 - Para cada ligação, deverão ser registrados dois serviços no sistema ALINE com os seguintes códigos:

- 4804 – LE Questionário Esgoto Sobre Rodas (denominado *CADASTRO CLIENTES ESR* na planilha orçamentária)
- 4800 – LE Vistoria Esgoto Individual (denominado *VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR* na planilha orçamentária)

2.1.2 - Ao todo, foram estimados 9.500 ATENDIMENTOS onde serão executados os serviços de 9.500 QUESTIONÁRIOS, e por consequência 9.500 VISTORIAS.

2.2 – Os serviços serão executados no âmbito da Agência Regional da Grande Florianópolis da CASAN nos municípios compostos pelos lotes informados no item 3.1.

2.3 – A execução dos serviços será feita conforme a programação fornecida pela CASAN, através do aplicativo ALINE, de propriedade da CASAN que programa e acompanha a execução dos serviços de campo da companhia e de seus fornecedores.

2.4 - **A contratada deverá possuir 1 (um) aparelho celular por equipe de campo** para utilização do aplicativo que será disponibilizado gratuitamente pela CASAN.

2.5 - A contratada deverá possuir no **mínimo em sua equipe**: 1 agente de campo para execução dos serviços em cada município.

2.5.1 – Os agentes de campo passarão por treinamento obrigatório ofertado pela CASAN.

2.5.2 – Sempre que identificada a baixa produtividade e o elevado índice de serviços não aceitos e não baixados a empresa será notificada para realização de novos treinamentos cabendo a empresa, a substituição das equipes visando melhorar a sua performance.

2.5.3 – A empresa poderá disponibilizar quantas equipes entender necessárias, respeitando o valor mínimo previsto no item 2.5.

2.6 – A contratação ocorrerá em regime de ATA de registro de preço, que ocorrerá em dois lotes, podendo a CONTRATANTE escolher qual dos municípios ocorrerá o serviço, não existindo obrigatoriedade de ser executado em todos os municípios.

3 – QUANTITATIVOS ESTIMADOS

3.1 – Os quantitativos estimados foram separados por lotes, conforme tabela abaixo.

LOTE 1 – Florianópolis e Região (AGGF)	Quantidade
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (ÁGUAS MORNAS)	1.200
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (ÁGUAS MORNAS)	1.200
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (ALFREDO WAGNER)	1.400
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (ALFREDO WAGNER)	1.400
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (ANGELINA)	400
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (ANGELINA)	400
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (ANTÔNIO CARLOS)	2.600
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (ANTÔNIO CARLOS)	2.600
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (MAJOR GERCINO)	600
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (MAJOR GERCINO)	600
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (RANCHO QUEIMADO)	400
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (RANCHO QUEIMADO)	400
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (SÃO BONIFÁCIO)	400
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (SÃO BONIFÁCIO)	400

LOTE 2 – Litoral Norte (AMLN)	Quantidade
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (LUIZ ALVES)	1.600
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (LUIZ ALVES)	1.600
SERV. VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR (SÃO JOÃO DO ITAPERIÚ)	900
SERV. CADASTRO CLIENTES ESR (SÃO JOÃO DO ITAPERIÚ)	900

3.2 – Os valores unitários por serviços executados deverão ser ofertados por lote.

3.2.1 – A empresa ofertante deverá atender todos os municípios do lote para ser considerada habilitada, não necessitando ofertar preço para todos os lotes. No entanto, o preço unitário em todas as cidades do lote deverá ser o mesmo.

4 – DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

4.1. - Especificações do serviço:

4.1.1 - O atendimento compõe de 2 serviços que deverão ser executados por atendimento: SERVIÇO 1 - VISTORIA/ SERVIÇO (denominado *VISTORIA INDIVIDUAL CLIENTES ESR* na planilha orçamentária) 2 - QUESTIONÁRIO (denominado *CADASTRO CLIENTES ESR* na planilha orçamentária)

4.1.2 - Ambos os serviços serão devidamente programados no Sistema ALINE, cujas perguntas estarão disponíveis no próprio sistema e deverão ser respondidas no mesmo.

4.1.3 – Os locais de execução dos serviços serão repassados pela CASAN no dia anterior à previsão de execução dos serviços.

4.1.4 - A programação dos serviços poderá ser executada pela contratada e/ou pela CASAN.

4.1.5 - A abordagem com os clientes deve ser realizada de forma cortês, e introduzindo inicialmente o programa ESGOTAMENTO SOBRE RODAS com a entrega e explicação do conteúdo de folder que será disponibilizado pela CASAN.

4.1.6 - Após a abordagem o agente de campo deverá iniciar o procedimento de CADASTRO com a abertura do serviço para aplicação do QUESTIONÁRIO no sistema ALINE.

4.1.7 - Após a conclusão do QUESTIONÁRIO o agente de campo deverá abrir o serviço de VISTORIA, respondendo o mesmo, também no sistema ALINE.

4.1.7.1 - No serviço de VISTORIA o agente de campo deverá tirar foto do acesso disponível ao sistema individual de tratamento. Caso não haja, da localização estimada do sistema conforme orientação do morador.

4.1.8 - Na impossibilidade de realizar o QUESTIONÁRIO com o usuário e caso seja possível realizar o serviço de VISTORIA sem a necessidade da entrevista a empresa poderá realizar a VISTORIA sem o serviço de QUESTIONÁRIO, devendo realizar o agendamento do QUESTIONÁRIO diretamente com o usuário.

4.1.8.1 - A hipótese de realização da vistoria sem o cadastro se dará em sistemas que seja possível visualizar da calçada as tampas de acesso do sistema de tratamento de esgoto no lote.

4.1.9 - Os agentes de campo devem encerrar o serviço em campo no celular antes de seguir para outro imóvel e iniciar outro atendimento.

4.1.10 - Os agentes de campo deverão estar devidamente identificados com crachá e camiseta “A Serviço da CASAN”, fornecidos pela contratada.

4.1.11 – A contratada deverá iniciar os serviços no local de trabalho com todos os meios (pessoal, material, equipamentos, acessórios, utensílios, ferramentas, EPI’s e EPC’s) necessários e suficientes para garantir a boa execução dos serviços e para prosseguir até a sua conclusão sem interrupção.

4.1.12 - O aplicativo está constantemente passando por atualizações para melhoria da produtividade e controle das equipes.

4.1.13 – Todos os serviços deverão ter o mínimo de 3 fotos sendo: foto da fachada, do número do hidrômetro e do sistema de tratamento ou local aproximado.

4.1.14 – Antes do início dos trabalhos será ofertado por parte da CASAN o treinamento específico para a realização de todos os serviços presentes no escopo desta contratação.

4.1.15 – Através do acompanhamento da prestação de serviços a CASAN poderá reforçar os treinamentos das equipes com vistas a garantir a padronização e boa execução.

4.1.16 – Durante a execução do contrato, sempre que sentir necessidade a empresa poderá solicitar o reforço dos treinamentos.

4.1.17 – As atividades de treinamento não serão consideradas remuneráveis, uma vez que o pagamento será realizado por serviço executado e devidamente baixado pela equipe da CASAN através do software ALINE.

4.2 - A contratada deverá distribuir um folder informativo sobre o programa Esgoto Sobre Rodas, que será entregue aos residentes durante o atendimento.

4.2.1 – O folder será elaborado pela CASAN e disponibilizado para a contratada, não sendo escopo do presente contrato a produção de material gráfico.

4.2.2 – O agente de campo pode inserir o folder em caixas de correio no trajeto para auxiliar na divulgação do programa.

4.3 - Os serviços deverão ser realizados prioritariamente no período entre 8h e 18h, sendo possível o agendamento dos serviços fora destes horários, sob responsabilidade da empresa contratada.

4.4 - A empresa contratada deverá disponibilizar canal de comunicação para agendamento dos serviços por parte dos clientes com o uso de aplicativos efetivos de troca de mensagens como o WhatsApp para realizar agendamentos de atendimentos em horário compatível com a disponibilidade dos consumidores da CASAN.

4.4.1 - A empresa deverá repassar os agendamentos realizados para a CASAN para acompanhamento dos serviços e rotas no ALINE para a posterior execução. A programação poderá ser realizada pela contratada e/ou pela CASAN.

4.5 - O pagamento se dará por serviço efetivamente realizado com a confirmação da execução e posterior baixa da CASAN.

4.5.1 - Os serviços em que não forem executados e/ou cancelados por qualquer motivo não será realizado o pagamento.

4.6 – As atividades serão desenvolvidas dentro do prazo máximo de 365 dias ou até a conclusão dos serviços executados, conforme item 5.

4.7 – A contratada deverá elaborar relatório mensal de medição na forma de diário de atividades com descrição dos imóveis onde houveram a realização da vistoria e aqueles em que não foi possível realizar, podendo descrever as condições operacionais durante o desenvolvimento das atividades e levantamento fotográfico de todas as unidades autônomas vistoriadas.

4.8 – Todas as atividades serão acompanhadas pessoalmente ou de forma remota por equipe da CASAN que será responsável pela programação dos serviços no sistema ALINE.

4.9 – A empresa contratada deverá disponibilizar 1 smartphone por equipe para instalação do software ALINE para acompanhamento dos serviços e medição.

4.10 - Exemplo de aplicação do critério para Medição dos Serviços:

4.10.1 - Programação pela CASAN ou Contratada de um conjunto de ligações no sistema ALINE.

4.10.2 - Confirmação da programação para a mobilização da contratada com no mínimo 48 horas de antecedência.

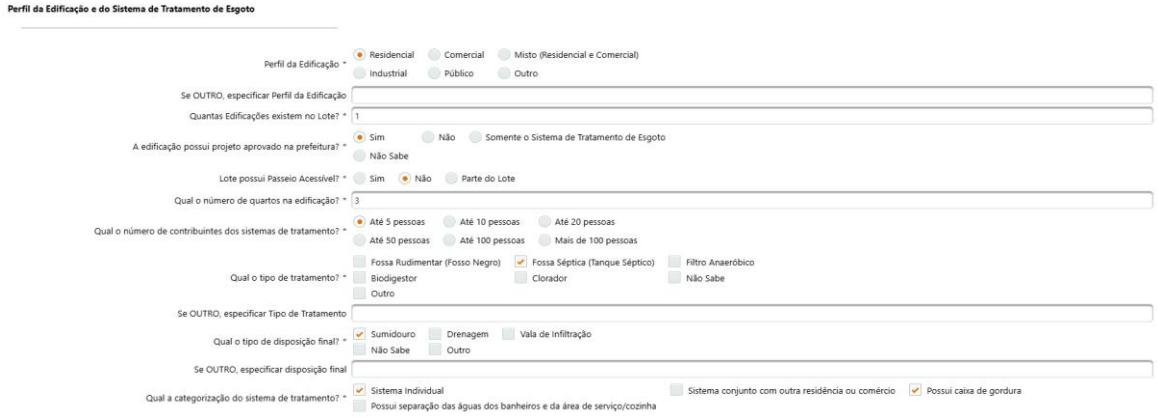
4.10.3 - Mobilização da empresa e deslocamento até o primeiro serviço agendado.

4.10.4 Execução dos serviços com uso do software ALINE disponibilizado pela CASAN, com aplicação do questionário abaixo.

4.10.4.1 - Identificação da residência e informante.



4.10.4.2 - Perfil da Edificação e do Sistema de Tratamento de Esgoto.



4.10.4.3 - Aspectos operacionais.

Aspectos Operacionais

O sistema de tratamento está acessível? *	Sim / Não
Possui tampa de acesso ao sistema de tratamento (FOSSA)? *	Sim. Tampa de Plástico / Sim. Tampa de Concreto / Sim. Tampa de Outro Material / Não. Sistema Aberto / Não. Não possui tamba visível
O sistema de tratamento está localizado dentro ou fora da edificação? *	Dentro / Fora / Não Sabe
Com que frequência realiza da limpeza? / Qual a última vez que limpou? *	Anual / A cada 2 anos / A cada 3 anos / A cada 4 anos / A cada 5 anos / A cada 10 anos / Nunca Limpou / Não Sabe
Quem realizou a limpeza? *	Prefeitura / Caminhão / Empresa Especializada / Encanador / Pedreiro / Próprio Morador / Nunca Limpou

4.10.4.4 - Percepção do tratamento.

Percepção do Tratamento

Como você considera o tratamento de esgoto da sua residência? *	Adequado / Inadequado / Não Sabe
Como você classifica o tratamento de esgoto da sua residência? *	Ótimo / Bom / Regular / Ruim / Péssimo / Não Sabe
Sente odor de esgoto em casa? *	Sempre / Muitas Vezes / Poucas Vezes / Nunca
Sente odor de esgoto na vizinhança? *	Sempre / Muitas Vezes / Poucas Vezes / Nunca
Terreno alaga ou possui laje de pedra? *	Sempre / Muitas Vezes / Poucas Vezes / Nunca
A fossa apresenta problemas de entupimento ou vazamento? *	Sempre / Muitas Vezes / Poucas Vezes / Nunca
Quando chove sente retorno de odor de esgoto em casa? *	Sempre / Muitas Vezes / Poucas Vezes / Nunca
Possui abastecimento público de água? *	Sim / Não / Não sabe
Possui poço ou fonte alternativa de água? *	Sim / Não / Não sabe
O poço ou fonte alternativa de água é próximo do sistema de tratamento (distância inferior à 1,5 metros)? *	Sim / Não / Não sabe
Se SIM na resposta anterior, qual a distância aproximada (em metros)?	

4.10.5 Execução dos serviços com uso do software ALINE disponibilizado pela CASAN, conforme vistoria abaixo.

Vistoria

Nome do contato para agendamento	
Telefone celular de contato para agendamento	
Email do contato	
O sistema de tratamento está acessível? *	SIM - Na fachada do imóvel / SIM - No fundo do imóvel / SIM - No interior do imóvel / NÃO - O acesso não foi localizado
O sistema de tratamento possui tampa visível? *	SIM - Tampa de Plástico / SIM - Tampa de Concreto / NÃO - Sistema Aberto sem tampa / NÃO - Sistema lacrado, sem tampa aparente

4.10.6 - Encerramento das AS’s programadas para o dia.

4.10.7 - Verificação dos serviços executados pela CASAN e baixa das AS’s.

4.10.7.1 - As AS's baixadas serão consideradas como serviços devidamente executados e estarão aptos para medição.

4.10.7.2 - As AS's onde se observe inconsistências serão devolvidas para execução e só serão passíveis de medição após as devidas correções.

4.10.7.3 - As AS's programadas, mas em que se observe impossibilidade de execução do serviço devido à ausência do morador, serão reprogramadas uma vez com agendamento prévio a ser realizado pela contratada.

4.10.8 - O pagamento será realizado por serviço QUESTIONÁRIO e VISTORIA, sendo que o serviço de VISTORIA pode ser realizado isoladamente e o QUESTIONÁRIO só é considerado válido com a consequente realização da VISTORIA.

4.10.8.1 Todos os detalhes devem ser registrados no sistema ALINE, incluindo os motivos para qualquer insucesso na execução dos serviços. É essencial que cada visita seja documentada e que qualquer dificuldade ou motivo para não completar o formulário seja claramente informado no parecer do sistema.

4.11 – É previsto que em cada residência seja realizado um QUESTIONÁRIO e uma VISTORIA por matrícula existente da CASAN, compreendendo juntos uma UA – Unidade Autônoma.

4.12 - A produtividade média esperada é de 5 atendimentos (10 serviços) por hora por equipe trabalhada.

4.13 – Os serviços considerados fora do padrão e não baixados não serão objeto de medição, devendo ser refeitos mediante reprogramação.

4.14 – Serviços não executados mediante justificativa de impossibilidade por ausência do morador não serão objeto de medição.

4.15 – Visando aprimorar a produtividade a empresa poderá dispor de instrumentos de agendamento direto com os clientes.

5 – PRAZOS

5.1 – O prazo de validade da ata de registro de preços será de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, podendo ser prorrogado uma única vez, por igual período.

5.2 – O prazo de vigência dos contratos será de 455 (quatrocentos e cinquenta e cinco) dias corridos contados a partir do recebimento da Autorização Contratual - AC, que coincidirá com a data de assinatura do contrato.

5.3 – O prazo de execução dos serviços será de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias corridos, contados a partir da data de recebimento da Autorização Contratual – AC.

6 – CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

6.1 Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar atestado que comprove a execução **presencial** de, pelo menos, **1.000 (mil) unidades** de um dos seguintes serviços:

- Aplicação de questionário;
- Vistoria;
- Pesquisa.

7 – DESEMBOLSO

7.1 – A CASAN pagará à(s) CONTRATADA(s) pelos serviços executados, com os valores já incluindo os impostos.

7.2 - Os pagamentos referentes aos eventos físicos que forem efetivamente cumpridos pela(s) CONTRATADA(s), e aceitos pela CASAN, serão realizados de acordo com o cronograma de pagamento a seguir indicado, no 30 (trigésimo) dia após a apresentação pela(s) CONTRATADA(s) de toda documentação de cobrança.

8 – FATURAMENTO

8.1 – O desembolso será por valor mensal medido com o apoio de relatório do software ALINE considerando os quantitativos de serviço executados no período.

8.2 – As medições serão fechadas no dia 20 do mês de referência.

CRONOGRAMA DE PAGAMENTO		
EVENTO	**EVENTO FÍSICO**	**EVENTO FINANCEIRO**
1	Aceite dos serviços pela CASAN (fechamento da medição).	Pagamento de 100% (cem por cento) do valor dos serviços efetivamente prestados.

9 – SUBCONTRATAÇÃO

9.1 – Fica vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços.

10 – MATRIZ DE RISCO

10.1 - A matriz de risco foi elaborada utilizando a metodologia de Probabilidade e Impacto, com o objetivo de identificar, avaliar e mitigar os principais riscos associados à execução dos serviços contratados. A seguir, apresentamos a matriz de risco detalhada:

Figura 1 - Probabilidade x Impacto - Matriz de riscos

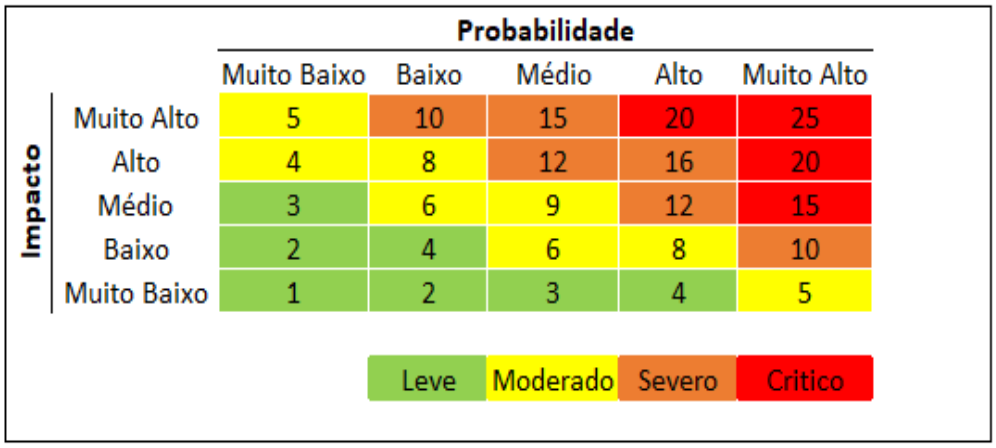


Tabela 1 - Quadro Análise de risco

Risco	P	I	Nível de Risco (P x I)	Classificação	Responsável	Ação de Mitigação
Atrasos na execução dos serviços	4	5	20	Crítico	Contratada	Estabelecer cronograma detalhado e monitorar prazos rigorosamente.
Capacitação Inadequada da Equipe	3	4	12	Severo	Contratada e CASAN	Implementar programas de treinamento contínuo e avaliações de desempenho.
Erros no preenchimento dos formulários	3	5	15	Crítico	Contratada	Realizar treinamentos e conferências periódicas com a equipe. Realizar feedbacks para a equipe.
Problemas de Comunicação	3	3	9	Moderado	Contratada e CASAN	Estabelecer canais de comunicação claros e realizar reuniões regulares de acompanhamento.

Ocorrência de Intempéries	3	3	9	Moderado	Contratada	Previsão das ocorrências no planejamento dos serviços e na apresentação da proposta. Recuperação do prazo pela empresa contratada para impedir atrasos nas fases sequenciais dos serviços.
Problemas de acesso/execução do sistema	1	5	5	Moderado	CASAN	Realizar manutenção no sistema. Verificar melhorias no sistema
Insucesso na aplicação do questionário por falta do morador	4	4	16	Severo	Contratada	Realizar nova visita. Realizar agendamento prévio com o morador.
Retrabalho na execução dos serviços	2	3	6	Moderado	Contratada	Realizar conferências durante a execução do serviço. Realizar melhoria na programação.