

CONCORRÊNCIA N.º 002/2.016

ANEXO 12

SERVIÇO ADEQUADO

ESPECIFICAÇÕES, PARÂMETROS E METAS.

Este anexo tem por objetivos identificar e explicitar os itens de análise para verificação e fiscalização do atendimento pela Concessionária do conceito de serviço adequado, orientá-la para objetivos pretendidos e servir de base em termos de especificações, metas e prazos para as ampliações e melhorias do sistema. O enfoque dos itens de análise bem como os objetivos de interesse da Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES quanto aos mesmos são explanados abaixo, juntamente com as exigências básicas.

1 – A Concessão dos Serviços de Abastecimento de Água de BARRA DO BUGRES, pressupõe a prestação de Serviços adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelece a Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1.995, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

Serviço Adequado

- Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.
- A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão dos serviços.
- Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após aviso prévio, quando:
 - a) Motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e
 - b) Por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Produção de Água

Este item engloba todas as atividades de produção, de água bruta ou tratada, e sua reservação. O objetivo a ser atingido é o atendimento à demanda de água, com a melhor otimização/ aproveitamento da capacidade instalada e com o mínimo de desperdício. Para a avaliação será adotado o seguinte indicador:

- a) Indicador de Perdas, que relaciona o Volume Produzido e o Volume Faturado Medido e Estimado.

Qualidade da Água

Esta análise visa o controle das características físico-químicas e bacteriológicas (FQB) da água tratada. O objetivo a ser atingido é a qualidade, uniformidade e manutenção das características da água distribuída, de acordo com a Portaria MS Nº 2.914, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2011 do Ministério da Saúde. Para Verificação será efetuado e verificado:

- a) Exames FQB da água bruta e tratada;
- b) Exames de "Cor", "Turbidez", "Cloro Residual" e "Coliformes nas pontas de rede".

É exigido da Concessionária ter responsável técnico. Os testes acima mencionados serão os normalizados pela Portaria Nº 2.914, executados as custas da Concessionária. A Concessionária pode terceirizar estes serviços mas deverá ser corresponsável, através do seu responsável técnico, pelos laudos. A Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES acompanhará os testes ou realizará outros para fins de fiscalização.



Fornecimento de Água

Esta análise engloba o sistema de distribuição de água tratada, bem como a gestão e operação do sistema de pressurização. O objetivo é garantir a universalidade no atendimento, menor número de interrupções possível e pressão de rede adequada e constante, para isto será verificado as seguintes ações e parâmetros:

- a) Indicador de Atendimento de Água
- b) Indicador de Regularidade de Fornecimento
- c) Indicador de Regularidade de Pressão

A pressão na rede de distribuição medida nos ramais domiciliares, deverá estar dentro dos limites preconizados pelo projeto do sistema e pela ABNT. Não poderá haver interrupção no fornecimento de um usuário por prazo superior a 24 horas contínuas.

Cadastro Técnico

Esta análise visa a segurança quanto a identificação e quantificação das partes que compõem o sistema de abastecimento de água, que representa o patrimônio público. O objetivo a ser atingido é, partindo de cadastro existente na Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES, a atualidade, detalhamento, forma e confiabilidade das alterações no mesmo.

A "Forma" do Cadastro Técnico deverá ser em desenhos em Auto Cad. Para o parâmetro de "Detalhamento" será o exigido pela ABNT e pelas normas internas de patrimônio da Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES. Para o parâmetro de "Atualidade" e "Confiabilidade" é exigido que seja uma atividade permanente e que a atualização do cadastro de qualquer alteração no sistema seja a no mínimo semanal. Para fins de fiscalização a Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES realizará confrontação do sistema "In loco" contra o cadastro, em periodicidade e quantidade aleatória.

Cadastro Comercial

Esta análise visa o aspecto comercial do serviço prestado ao usuário, bem como a classificação e quantificação dos mesmos. O objetivo a ser atingido é a atualidade, detalhamento, confiabilidade dos dados cadastrais e; agilidade e diversidade quanto ao atendimento comercial do usuário. O aspecto de "Detalhamento", "Confiabilidade", "Agilidade" e "Diversidade" será atingido com a aprovação do sistema pelos técnicos da Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES. Para isto o sistema deverá ser informatizado; com detalhamento (campos), factível de fiscalização quanto ao cálculo da conta; seguro em termos de responsabilidade por alterações nos dados e registros; e diversos em termos de relatório e respostas, ou conforme suas especificações. O sistema deverá garantir o registro histórico de consumo dos últimos 12 meses de cada ligação. Os períodos anteriores deverão estar guardados em meio magnético.

Quanto à "Atualidade" é exigido que as alterações dos dados que sejam oriundos de ações da Concessionária sejam imediatos (troca de hidrômetros, cadastro inicial, etc...). Os dados que não dependam da Concessionária, entendidos como atualizações do morador não levadas ao conhecimento da Concessionária (tipo, nome do morador, telefone de contato, etc.) deverão ter periodicidade anual. A verificação deste item será por fiscalização dos dados cadastrais.

Sistema de Medição

Esta análise visa avaliar o serviço efetivamente prestado ao usuário, englobando o sistema de micromedição e as atividades de leitura. O objetivo principal é a abrangência total e máxima precisão do sistema de micromedição, a segurança patrimonial deste, bem como a agilidade e confiabilidade do processo de leitura. Para isto serão avaliados os parâmetros abaixo.

- a) Índice de Hidrometração



Sistema de Cobrança

Esta análise visa a justiça social que, retirando o aspecto do valor das tarifas de responsabilidade exclusiva da Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES, fica representada pela eficácia na cobrança dos serviços prestados. O objetivo é efetivamente cobrar os serviços, mantendo o padrão ótimo do mesmo e o mínimo de inadimplência. Os parâmetros de avaliação são:

- a) Indicador de Inadimplência

Atendimento do Usuário

Esta análise visa verificar a forma de atendimento do usuário. O objetivo a ser atingido é presteza, facilidade, conforto, agilidade e cordialidade, bem como garantir a boa imagem da empresa.

Quanto a "Presteza", no sentido de prontidão, o atendimento ao público deverá ser integral, no horário comercial, sendo facultado o atendimento pessoal e por telefone.

Quanto ao conceito de "Facilidade" e "Conforto" as instalações comerciais deverão estar em local de fácil acesso e com infraestrutura de transporte, dimensionadas para o atendimento mínimo de 03 (três) pessoas simultaneamente.

O conceito de "Agilidade" deve garantir que o tempo de espera do usuário para ser atendido não deverá ser maior que 30 minutos, sendo que o funcionário que estiver atendendo deverá ter condições de responder e solucionar diretamente os problemas.

Quanto a "Cordialidade" e "Imagem" é exigência que funcionários de atendimento deverão estar uniformizados, usando crachás, serem cortês, solícitos e educados.

Serviços Extras aos Usuários

Esta análise visa a prestação de serviços obrigatórios solicitados pelos usuários. O objetivo a ser atingido é presteza, facilidade, agilidade, cordialidade, forma e qualidade do mesmo.

A "Presteza" e "Agilidade" exigem que os serviços solicitados, a serem realizados no horário comercial, sejam executados no menor prazo possível. Todas as solicitações, execuções e resultados serão registrados no sistema de cadastro comercial, sem que para isto haja burocracia a ser processada pelo usuário.

Em termos de "Facilidade" toda e qualquer solicitação de serviço poderá ser feita diretamente por telefone. Quanto a "Cordialidade" e "Imagem" é exigência que funcionários que realizarão os serviços deverão estar uniformizados, usando crachás, serem cortês, solícitos e educados.

No que tange à "Qualidade", os serviços deverão respeitar as normas da ABNT e especificações da Prefeitura Municipal de BARRA DO BUGRES, devendo ser verificado e registrado o aceite e satisfação do usuário quanto ao mesmo.

Os quadros do Anexo 10, relativo ao Serviço Adequado devem ser apresentados juntamente com a Proposta Comercial.

BARRA DO BUGRES, 27 de Outubro de 2.016