



COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE
Av. Senador Salgado Filho, 1555, - Bairro Tirol, Natal/RN, CEP 59.015-000
Telefone: - http://www.caern.rn.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA - CAERN - SERVIÇOS

Processo nº 03210124.000123/2025-60

REVISÃO: 07	DATA: 23/04/2026
TÍTULO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA POR ORDEM DA CAERN E DE RELIGAÇÃO DO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA	

1. OBJETIVO

O presente Termo de Referência tem como objetivo definir os requisitos para a contratação de empresa tecnicamente especializada na execução dos serviços de interrupção do fornecimento de água por ordem da CAERN e de religação do ramal predial de água (com ou sem instalação e substituição de hidrômetros), bem como estabelecer os critérios e procedimentos para a execução de tais atividades, buscando garantir que estas sejam realizadas de forma eficiente, transparente e em conformidade com os normativos, processos e procedimentos vigentes.

2. OBJETO

Constitui objeto deste Termo de Referência a contratação dos serviços de interrupção do fornecimento de água por ordem da CAERN e de religação do ramal predial de água, com a possibilidade de também ser executada a instalação ou a substituição de hidrômetro do imóvel alvo desta, de acordo com as normas e padrões estabelecidos pela CONTRATANTE;

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando a existência, e, em muitos casos, a persistência, de usuários inadimplentes, e ainda, o emprego de meios fraudulentos pelos usuários para garantia do abastecimento de água, a Diretoria Comercial e de Atendimento, através da Superintendência Comercial, em conjunto com a Gerência Comercial Central e a Unidade Comercial de Controle da Arrecadação, Cobrança e Combate à Fraude, está frequentemente em busca de novas formas de cobrança e fiscalização, em uma tentativa de otimização das ações relacionadas a estas, deixando-as mais eficientes, resultando, dentre outros, no incremento do faturamento e da arrecadação.

Através da análise dos indicadores comerciais, verificamos que, atualmente, 20% dos imóveis cadastrados com situação de água LIGADO possuem duas ou mais faturas em aberto e vencidas há mais de 30 dias no Estado, isto é, passíveis de corte, implicando na necessidade pungente de intensificação das ações de cobrança, a depender do caso, mais gravosas, como a interrupção do abastecimento de água.

Levando em conta tal cenário, torna-se imprescindível a manutenção constante de ações voltadas à fiscalização e à cobrança de imóveis, e para tal é fundamental a disponibilização de instrumentos capazes de dar suporte às ações comerciais. Além disso, a continuidade da execução dessas ações é fundamental para a saúde financeira da CAERN.

Tomando a quantidade de serviços demandados em virtude do número de imóveis passíveis de corte e cobrança, a necessidade de continuidade do serviço e o déficit de pessoal para a execução da atividade, se faz necessária a contratação de empresa especializada na execução dos serviços constantes no objeto, sob o risco de redução significativa na arrecadação da Companhia.

Dentre os resultados esperados, destacamos:

- Garantir o cumprimento das obrigações contratuais, assegurando que os clientes cumpram suas responsabilidades financeiras de acordo com os termos previstos no Contrato de Prestação de Serviços de Abastecimento Público de Água e/ou de Esgotamento Sanitário por Adesão;
- Promover a quitação das dívidas de modo que seja possível a retomada do abastecimento de água;
- Preservar a sustentabilidade financeira da Companhia, com a recuperação dos débitos e possibilidade de adimplência após interrupção do abastecimento;
- Assegurar que todos os clientes sejam tratados de maneira justa, mantendo-se o abastecimento daqueles que cumprem com suas obrigações;
- Preservação dos recursos hídricos e capacidade de realização de manutenção dos sistemas, com o pagamento regular das faturas e direcionamento dos recursos e investimentos para a manutenção e melhoria dos sistemas;

4. ÁREA DE ATUAÇÃO

4.1. Os serviços, objeto deste Termo, serão executados na área de abrangência da Gerência Comercial de Natal e das Regionais Agreste Trairi, Mato Grande, Seridó, Sertão Central, Oeste e Alto Oeste (ou equivalentes em caso de substituição) e de suas respectivas localidades e municípios, como demonstrado no Quadro 1:

4.2. As áreas de atuação de cada lote serão subdivididas geograficamente de acordo com as Microrregiões de Águas e Esgotos no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte, consoante Lei Complementar 682, de 15 de Julho de 2021, como demonstrado abaixo:

Microrregião Central-Oeste		Microrregião Litoral-Seridó	
Município		Município	
Assu	Caiçara do Rio dos Ventos	Acari	Nova Cruz
Afonso Bezerra	Martins	Arês	Ouro Branco
Água Nova	Messias Targino	Baía Formosa	Parazinho
Alexandria*	Mossoró	Barcelona	Parelhas

Almino Afonso	Olho-d'Água do Borges
Alto do Rodrigues	Paraná
Angicos	Paraú
Antônio Martins	Patu
Apodi	Pau dos Ferros
Areia Branca	Pedro Avelino
Baraúna	Pendências
Campo Grande	Pilões
Caraúbas	Portalegre
Carnaubais	Porto do Mangue
Coronel João Pessoa	Rafael Fernandes
Doutor Severiano*	Rafael Godeiro
Encanto	Riacho da Cruz
Felipe Guerra	Riachuelo
Fernando Pedroza	Riacho de Santana
Francisco Dantas	Rodolfo Fernandes
Frutuoso Gomes	Santana do Matos
Governador Dix-Sept Rosado	São Francisco do Oeste
Grossos	São Miguel
Guamaré	São Rafael
Ipanguaçu	Serra do Mel
Itajá*	Serrinha dos Pintos
Itaú	Severiano Melo
Janduís	Taboleiro Grande
João Dias	Tenente Ananias
José da Penha	Tibau
Lajes	Triunfo Potiguar
Lucrécia	Umarizal
Luís Gomes	Upanema
Macau	Venha-Ver
Marcelino Vieira	Viçosa
Major Sales*	

Bento Fernandes	Parnamirim
Boa Saúde	Passa e Fica
Bodó	Passagem
Bom Jesus	Pedra Grande
Brejinho*	Pedra Preta
Caiçara do Norte	Pedro Velho
Caicó	Poço Branco
Campo Redondo	Pureza
Canguaretama	Rio do Fogo*
Carnaúba dos Dantas	Ruy Barbosa
Ceará-Mirim*	Santa Cruz*
Cerro Corá	Santa Maria
Coronel Ezequiel	Santana do Seridó
Cruzeta	Santo Antônio
Currais Novos	São Bento do Norte
Equador	São Bento do Trairí
Espírito Santo	São Fernando
Extremoz*	São Gonçalo do Amarante*
Florânia	São João do Sabugi
Goianinha	São José de Mipibu
Ielmo Marinho	São José do Campestre
Ipueira	São José do Seridó
Jaçanã	São Miguel do Gostoso
Jandaíra	São Paulo do Potengi
Japi	São Pedro
Jardim de Angicos	São Tomé
Jardim de Piranhas	São Vicente
Jardim do Seridó	Senador Elói de Souza
João Câmara	Senador Georgino Avelino
Jucurutu	Serra Caiada
Jundiá	Serra de São Bento
Lagoa d'Anta	Serra Negra do Norte*
Lagoa de Pedras	Serrinha
Lagoa de Velhos	Sítio Novo
Lagoa Nova	Taipu

		Lagoa Salgada	Tangará
		Lajes Pintadas	Tenente Laurentino Cruz
		Macaíba	Tibau do Sul
		Maxaranguape*	Timbaúba dos Batistas
		Montanhas	Touros*
		Monte Alegre	Várzea
		Monte das Gameleiras	Vera Cruz
		Natal	Vila Flor
		Nísia Floresta	Galinhos*

*Municípios atendidos parcialmente ou não atendidos pela CAERN no momento da elaboração deste documento mas que poderão ser atendidos no futuro

5. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

5.1. **Visita de Cobrança:** trata-se da realização de cobrança administrativa e extrajudicial de débito legalmente exigível e conforme demonstrado no documento de cobrança liberado pela CONTRATANTE. Procede-se com: o deslocamento de agente da CONTRATADA ao imóvel, seguido do devido esclarecimento ao usuário do motivo de sua visita e dos procedimentos para regularização da dívida, incluída proposta de parcelamento vigente e valor do pagamento à vista, do prazo concedido para sua regularização e das medidas que serão adotadas pela CAERN em caso de persistência no inadimplemento. Deverá ser realizada ainda a entrega protocolada da visita de cobrança e o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos requisitos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos duas imagens nítidas do momento da execução, quais sejam, a fachada do imóvel em cobrança e a impressão do documento da visita de cobrança constando a assinatura do usuário ou a justificativa para a ausência desta;

5.2. **Corte no Nicho:** trata-se da interrupção do fornecimento de água do imóvel alvo, conforme demonstrado no documento de cobrança liberado pela CONTRATANTE, através do corte do ramal predial na caixa de proteção ou no local a ela destinado (cavelete). Procede-se com: o deslocamento de agente da CONTRATADA ao imóvel, seguido do devido esclarecimento ao usuário do motivo de sua visita e dos procedimentos para regularização da dívida. Posteriormente deverá ser executada a interrupção do fornecimento de água diretamente no ramal predial na área do nicho (cavelete), antes do hidrômetro ou do local a ele destinado, com a introdução de cápsula para obstrução da tubulação utilizando o *chibáqua* ou equipamento similar e autorizado pela CONTRATANTE, instalação do *cap* na parte do ramal ligada à rede de distribuição, fechamento da caixa de proteção e colocação do selo de lacre na cor vermelha (ou, na ausência da caixa de proteção ou na impossibilidade de colocação do selo de lacre nesta, no medidor), devendo ser numerado. Deverá ainda ser realizada a entrega protocolada do comunicado de corte e o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos procedimentos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos quatro imagens nítidas da execução do serviço, quais sejam, a fachada do imóvel em cobrança anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço com identificação e corte da tubulação, e ainda da inserção da cápsula; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a caixa de proteção ou hidrômetro, na ausência daquela, devidamente lacrada) e a impressão do documento da ordem de corte constando a assinatura do usuário ou a justificativa para a ausência desta;

5.3. **Corte no Ramal Predial:** trata-se da interrupção do fornecimento de água do imóvel, conforme demonstrado no documento de cobrança liberado pela CONTRATANTE, através do corte do ramal predial junto ou após o meio fio. Procede-se com: o deslocamento de agente da CONTRATADA ao imóvel seguido do devido esclarecimento ao usuário do motivo de sua visita e dos procedimentos para regularização da dívida. Posteriormente deverá ser executada a interrupção do fornecimento de água diretamente no ramal predial junto ou após o meio fio (em direção à rede de abastecimento), inicialmente com a execução da sondagem com o georadar para localização exata do ramal predial e, posteriormente, com introdução de cápsulas para obstrução da tubulação (uma em direção à rede de distribuição e outra em direção ao imóvel) utilizando *chibáqua* ou equipamento similar; instalação do *cap* nas duas direções (uma na parte do ramal ligada à rede de distribuição e outra em direção ao imóvel), fechamento da caixa de proteção e colocação do selo de lacre na cor vermelha (ou, na ausência da caixa de proteção ou na impossibilidade de colocação do selo de lacre nesta, no medidor), devendo ser numerado. Deverá ainda ser realizada a entrega protocolada do comunicado de corte e o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos procedimentos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos cinco imagens nítidas do momento da execução, quais sejam, a fachada do imóvel em cobrança anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço com a utilização do georadar de superfície e do laudo apresentado na tela; identificação e corte da tubulação, e ainda da inserção da cápsula; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a área de execução do serviço) e a impressão do documento da ordem de corte constando a assinatura do usuário ou a justificativa para a ausência desta. Esse serviço poderá ser realizado em áreas sem pavimento; com pavimento de pedra tosca, paralelepípedo ou semelhante; ou com pavimento em asfalto, sendo remunerado de acordo com o pavimento identificado;

5.4. **Religação no Nicho:** trata-se do restabelecimento do fornecimento de água de todos os imóveis que forem demandados e que estiverem na situação de água CORTADO, após solicitação formal do usuário, através da religação no ramal predial situado na caixa de proteção e/ou cavelete. Procede-se com: o deslocamento de agente da CONTRATADA até o imóvel cortado solicitante, munido da respectiva ordem de serviço gerada, seguido do devido esclarecimento ao usuário do motivo de sua visita. Deverá ser realizada a retirada do selo do lacre e da cápsula; a interligação do ramal cortado; fechamento da caixa de proteção e colocação do selo de lacre na cor verde devendo ser numerado; e o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos procedimentos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos quatro imagens nítidas da execução do serviço, quais sejam, a fachada do imóvel anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço com identificação e religação da tubulação, e ainda da retirada da cápsula, com a comprovação que o fluxo de água até o hidrômetro está liberado; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a caixa de proteção devidamente lacrada);

5.5. **Religação Administrativa:** trata-se do restabelecimento do fornecimento de água de todos os imóveis que forem demandados e que estiverem na situação de água CORTADO ADMINISTRATIVO, após solicitação formal do usuário. Procede-se com: o deslocamento de agente da CONTRATADA até o imóvel cortado administrativamente solicitante, munido da respectiva ordem de serviço gerada, seguido do devido esclarecimento ao usuário do motivo de sua visita; a retirada do adesivo lacre interno bem como do selo lacre externo; fechamento da caixa de proteção e colocação do selo lacre na cor verde, devendo ser numerado; e o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos procedimentos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos quatro imagens nítidas da execução do serviço, quais sejam, a fachada do imóvel anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço com identificação e religação da tubulação, com a retirada do adesivo lacre; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a caixa de proteção devidamente lacrada);

5.6. **Religação no Ramal Predial:** trata-se do restabelecimento do fornecimento de água de todos os imóveis que forem demandados e que

estiverem na situação de água CORTADO ou SUPRIMIDO PARCIAL, após solicitação formal do usuário. Procede-se com: o deslocamento de agente da CONTRATADA até o imóvel cortado solicitante, munido da respectiva ordem de serviço gerada, seguido do devido esclarecimento ao usuário do motivo de sua visita; a retirada do selo do lacre e da(s) cápsula(s); a interligação do ramal cortado com a retirada dos objetos que estejam obstruindo o fluxo de água; fechamento da caixa de proteção e colocação do selo de lacre na cor verde devendo ser numerado; e o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Esse serviço poderá ser realizado no ramal predial em áreas com ou sem pavimento. Além dos procedimentos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos quatro imagens nítidas da execução do serviço, quais sejam, a fachada do imóvel anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço com identificação e religação da tubulação, e ainda da retirada da cápsula, com a comprovação que o fluxo de água até o hidrômetro está liberado; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a caixa de proteção devidamente lacrada);

5.7. **Substituição de Hidrômetro:** trata-se da substituição física do hidrômetro cadastrado no imóvel alvo da religação no nicho ou no ramal predial. Apenas os hidrômetros com mais de 05 anos de fabricação deverão ser substituídos. Procede-se com o deslocamento do agente da CONTRATADA até o imóvel cortado solicitante, munido da respectiva ordem de serviço de religação e substituição de hidrômetro, geradas separadamente. Quando da execução da religação, se necessária também deverá ser realizada a substituição do hidrômetro instalado bem como o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos requisitos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos quatro imagens nítidas do momento da execução, quais sejam, a fachada do imóvel anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a área de execução do serviço); o hidrômetro substituído com leitura e número aparentes ainda no local de instalação; o novo hidrômetro instalado com leitura e número aparentes;

5.8. **Instalação de Hidrômetro:** trata-se da instalação física do hidrômetro no imóvel alvo da religação no nicho ou no ramal predial. Procede-se com o deslocamento do agente da CONTRATADA até o imóvel cortado solicitante, munido da respectiva ordem de serviço de religação e instalação de hidrômetro, geradas separadamente. Quando da execução da religação, se constatado que o imóvel não possui hidrômetro também deverá ser realizada a instalação do equipamento bem como o cadastramento da execução do serviço no sistema de gestão comercial utilizado pela CONTRATANTE à época. Além dos requisitos anteriormente citados, deverão ser registradas pelo menos quatro imagens nítidas do momento da execução, quais sejam, a fachada do imóvel anteriormente à execução do serviço; a execução do serviço; a fachada do imóvel após a execução do serviço (constando a área de execução do serviço); o hidrômetro instalado com leitura e número aparentes;

5.9. Todos os serviços constantes no escopo do contrato deverão ser executados com o auxílio de tablets ou *smartphones* com sistema Android®, os quais deverão estar conectados à rede de dados móveis, e impressoras portáteis, conforme especificações no tópico 7 deste Termo de Referência.

5.10. Se houver caixa de proteção ou cavalete no imóvel alvo do corte, deverá ser executado, obrigatoriamente, o serviço 5.2 Corte no Nicho;

5.11. Caso o imóvel não possua hidrômetro, cavalete ou caixa de proteção externos, deverá ser executado, obrigatoriamente, o serviço 5.3 Corte no Ramal Predial.

5.11.1. A CONTRATANTE poderá solicitar e especificar que determinados imóveis tenham o corte executado no ramal predial, ainda que possuam caixa de proteção ou cavalete.

5.12. Nos serviços de corte no ramal predial, deverá ser realizada a execução do serviço com o auxílio do Georadar de Superfície, devendo, para tanto, ser comprovada sua utilização com imagens dos laudos obtidos anteriores à execução da escavação;

5.13. Caso o corte não seja executado por não localização do ramal deverá a CONTRATADA comprovar a efetiva busca por este através de imagens/vídeos da realização da sondagem e outros, devidamente inseridos no aplicativo, de modo que não incidam penalidades pela não execução do serviço demandado;

5.14. Caso a religação não seja executada por se tratar de um ramal SUPRIMIDO, e não CORTADO, deverá ser comprovado pela CONTRATADA a situação afirmada de modo que não incidam penalidades pela não execução do serviço demandado;

5.15. Quando da execução da ordem de serviço de substituição de hidrômetro, o hidrômetro então cadastrado deverá ter sua situação corretamente alterada para "em manutenção", caso tenha sido identificado e coletado um hidrômetro, ou "extraviado", caso não se constate hidrômetro fisicamente instalado no imóvel, ainda que esteja cadastrado no sistema de gestão comercial;

5.16. Os hidrômetros substituídos deverão ser catalogados e entregues à CAERN conforme orientação da gestão contratual mensalmente.

5.17. A CONTRATADA deverá captar os medidores necessários à execução das religações diretamente nos escritórios locais no município no qual o serviço será executado, conforme orientação da gestão contratual, salvo em caso de inexistência de escritório próprio, devendo então ser recolhido no escritório competente;

5.17.1. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá instalar o medidor em imóvel localizado em município divergente do qual foi captado, salvo ressalva do item anterior;

5.18. Deve constar no encerramento da Ordem de Serviço obrigatoriamente a data e horário da execução do serviço; leitura ou indicador de ausência de medição; tipo de serviço executado ou justificativa para a não execução do serviço; número do lacre e número do medidor;

6. QUANTITATIVOS DOS SERVIÇOS

6.1. LOTE I - Microregião Litoral Seridó

ITEM	COMPOSIÇÃO	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	2100068	VISITA DE COBRANÇA	UNID	65.000
2	2100058	CORTE NO NICHOS	UNID	229.258
3	COMP.01	CORTE NO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA SEM PAVIMENTO	UNID	51.438
4	COMP.02	CORTE NO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA EM PAVIMENTO DE PEDRA TOSCA OU PARALELO	UNID	93.496
5	COMP.03	CORTE NO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA EM PAVIMENTO ASFÁLTICO	UNID	1.903
6	COMP.04	RELIGAÇÃO ADMINISTRATIVA	UNID	650.860

7	2100062	RELIGAÇÃO NO NICHOS	UNID	165.857
8	2100088	RELIGAÇÃO NO RAMAL PREDIAL SEM PAVIMENTO	UNID	28.960
9	2100089	RELIGAÇÃO NO RAMAL PREDIAL COM PAVIMENTO	UNID	68.450
10	COMP.05	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	UNID	76.700
11	COMP.06	INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	UNID	8.200
12	COMP.07	LOCAÇÃO DE ESCRITÓRIO	MÊS	30

6.2.

LOTE II - Microregião Central Oeste

ITEM	COMPOSIÇÃO	SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	2100068	VISITA DE COBRANÇA	UNID	50.000
2	2100058	CORTE NO NICHOS	UNID	100.926
3	COMP.01	CORTE NO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA SEM PAVIMENTO	UNID	22.644
4	COMP.02	CORTE NO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA EM PAVIMENTO DE PEDRA TOSCA OU PARALELO	UNID	41.160
5	COMP.03	CORTE NO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA EM PAVIMENTO ASFÁLTICO	UNID	838
6	COMP.04	RELIGAÇÃO ADMINISTRATIVA	UNID	299.957
7	2100062	RELIGAÇÃO NO NICHOS	UNID	73.015
8	2100088	RELIGAÇÃO NO RAMAL PREDIAL SEM PAVIMENTO	UNID	12.749
9	2100089	RELIGAÇÃO NO RAMAL PREDIAL COM PAVIMENTO	UNID	30.134
10	COMP.05	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	UNID	37.000
11	COMP.06	INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	UNID	4.000
12	COMP.07	LOCAÇÃO DE ESCRITÓRIO	MÊS	30

6.3. O valor estimado da contratação será sigiloso, em cumprimento ao artigo 19º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CAERN;

7. ESPECIFICAÇÕES DOS APLICATIVOS, TABLETS OU SMARTPHONES, IMPRESSORAS TÉRMICAS E FORMULÁRIOS DE IMPRESSÃO

7.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços com aplicativo (software) desenvolvido e fornecido pela CONTRATANTE, não podendo sofrer alteração por parte da CONTRATADA, devendo os equipamentos que forem utilizados estar capacitados para processar o aplicativo.

7.2. Os aplicativos utilizados nos equipamentos portáteis são de propriedade da CONTRATANTE e, portanto, serão desenvolvidos, atualizados e fornecidos pela mesma ou empresa por ela terceirizada, assim como suas manutenções corretivas e evolutivas.

7.3. A CONTRATADA deverá dar todo o apoio técnico e operacional necessário para que o aplicativo desenvolvido pela CONTRATANTE possa ser adaptado aos equipamentos ofertados.

7.4. A CONTRATADA deverá proteger os direitos da CONTRATANTE referentes à propriedade autoral e/ou industrial do software aplicativo, resguardando-a das consequências de eventuais questionamentos de terceiros sobre esses direitos. Deverá acompanhar e participar de processos que porventura sejam iniciados pela propositura de ações judiciais contra a CONTRATANTE.

7.5. A CONTRATANTE conferirá à CONTRATADA, sem exclusividade, o direito intransferível a terceiros de usar o software aplicativo nos celulares (smartphones).

7.6. A CONTRATADA deverá manter no software aplicativo os avisos, os logotipos ou as legendas correspondentes à propriedade e à identificação do seu titular.

7.7. Será vedado à CONTRATADA alterar o software aplicativo fornecido pela CONTRATANTE, assim como utilizar inadequadamente as informações contidas nos cadastros destinados à realização dos serviços, atitude passível de penalidades administrativas.

7.8. Os suprimentos, bobinas de impressão, baterias e demais materiais/equipamentos necessários ao atendimento do objeto contratual, bem como a manutenção em todos os equipamentos, são de responsabilidade da CONTRATADA.

7.9. O descarte das baterias deverá ser realizado pela CONTRATADA em local apropriado. O custo para o transporte e o descarte será de responsabilidade da CONTRATADA.

7.10. O formulário pré-impressão para a apresentação imediata do resultado pela IMPRESSORA PORTÁTIL, em formato de bobina, terá uma

amostra qualificada e inspecionada pela CONTRATANTE a cada novo lote adquirido, respeitando as orientações técnicas do fornecedor quanto ao armazenamento, manuseio e transporte.

7.11. Caso ocorram problemas de fornecimento, má qualidade ou material fora da especificação, que tragam prejuízos para a CONTRATANTE e/ou cliente, a CONTRATADA estará sujeita a sanções administrativas previstas em contrato ou referentes aos prejuízos ensejados à CONTRATANTE.

7.12. Devido à importância do correto armazenamento do formulário pré-impresso, a CONTRATANTE poderá a qualquer tempo fiscalizar as condições de armazenamento e solicitar o descarte ou substituição do material fora do especificado e/ou em condições de armazenamento inadequadas que comprometam a qualidade e durabilidade do resultado apresentado ao cliente. Caso haja necessidade de substituição e/ou descarte de parte ou todo lote do material, os custos ficarão todos a cargo da CONTRATADA, não cabendo nenhuma compensação por parte da CONTRATANTE.

7.13. O estoque deste formulário deverá ser regulado de tal forma que atenda a demanda.

7.14. Se houver mudança no layout do formulário a CONTRATANTE comunicará com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência, para que a CONTRATADA tenha tempo hábil para se adequar. O tempo mínimo para a CONTRATANTE comunicar à CONTRATADA a alteração no layout poderá ser menor quando for preciso atender determinações legais ou das agências reguladoras. Nestas situações, a CONTRATANTE formalizará a condição junto à CONTRATADA. Os custos decorrentes da alteração serão de responsabilidade da CONTRATADA.

7.15. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se judicialmente como Fiel Depositária por qualquer mau uso ou incorreta utilização das bobinas e/ou folhas contendo o impresso para apresentação imediata dos resultados.

7.16. Para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos portáteis conforme especificações técnicas mínimas descritas abaixo;

7.17. A CONTRATADA deverá, antes do início da realização dos serviços, comprovar pelo menos dois equipamentos de modelos distintos de smartphones e de impressoras térmicas portáteis que atendam as especificações contidas acima para homologação pela CONTRATANTE.

7.18. A CONTRATADA deverá manter sempre equipamentos de reserva a fim de evitar o comprometimento dos serviços, quando da quebra ou roubo dos que estão em operação.

7.19. 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.

7.20. A CONTRATADA deverá colocar os equipamentos portáteis à disposição da CONTRATANTE para serem fiscalizados.

7.21. Caso haja a substituição de equipamentos ou o advento de novos modelos, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE um conjunto de equipamentos portáteis, os quais serão devolvidos após a realização dos testes necessários.

7.22. A CONTRATADA deverá providenciar a manutenção corretiva dos equipamentos e acessórios disponibilizados para a CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas após o chamado técnico. Em caso da impossibilidade de conserto em até 24 (vinte e quatro) horas após o chamado, o equipamento e/ou acessório deverá ser substituído por outro com as mesmas características e configuração. O não atendimento nos prazos estipulados sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas.

7.23. A manutenção preventiva e/ou corretiva dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA será de sua responsabilidade, devendo, ainda, substituí-los em tempo hábil se apresentar defeito ou falha, por outro com as mesmas características e configuração, de forma a possibilitar a continuidade dos serviços.

7.24. A CONTRATADA deverá verificar diariamente, antes do início da execução das tarefas, as condições técnicas do celulares (smartphones) e das impressoras, incluindo a data e o horário.

7.25. Ficarão a cargo da CONTRATADA, durante o período do contrato, os custos de manutenção corretiva, transporte, embalagem, além de todos os encargos envolvidos em hardware e software, literatura técnica, tributos federais, estaduais e municipais e/ou quaisquer custos diretos ou indiretos dos equipamentos.

7.26. A CONTRATADA deverá utilizar, além das tecnologias especificadas, as novas tecnologias que a CONTRATANTE vier a adotar como evolução e/ou reforço para a realização dos serviços.

7.27. Os tablets ou smartphones, impressoras térmicas portáteis e bobinas para impressão, que serão utilizados para realização dos serviços especificados nos itens 5.1 a 5.8, deverão possuir as especificações e características mínimas descritas abaixo:

a) Tablets ou Smartphones:

Celular (Smartphone)	
Item	Especificação
Tipo:	smartphone.
Sistema Operacional:	Android versão 14.0 ou superior
Memória RAM:	4gb ou superior
Capacidade de armazenamento em Memória Interna:	64 GB ou superior
Capacidade de armazenamento expansível via cartão de memória:	32GB ou superior

Quantidade de Chips:	Dual Chip.
Conectividade:	Wi-Fi, 4G, 5G.
Conectividade de Rádio Bluetooth:	5.0 ou superior
Tamanho do Display:	5.7" ou superior
Resolução mínima:	HD (high definition display resolution).
Bateria de Ion de lítio (capacidade):	4.000 mAh ou superior

b) Impressoras Térmicas Portáteis:

IMPRESSORA COMPACTA TÉRMICA DIRETA	
IMPRESSORA COMPACTA TÉRMICA DIRETA	Especificação
Tipo de impressora:	Impressora Compacta Térmica Direta (papel termo sensível)
Velocidade de impressão:	4,5"/115 mm por segundo ou superior
Processador:	400 MHz ou superior
Memória RAM:	256 MB ou superior
Memória Flash:	512 MB ou superior
Largura máx. de impressão:	4,09"/104mm
Resolução de impressão:	203 dpi (8 pontos por mm) ou superior
Capacidade da Bateria:	6000 mAh ou superior.
Conectividade USB-C	1 entrada USB tipo C para alimentação e dados
Conectividade USB:	1 entrada USB 2.0 nativa ou com adaptador incluso
Conectividade Wi-Fi:	Wi-Fi 2.4ghz / 5.0GHz
Conectividade Bluetooth:	5.0 ou superior
Acessórios inclusos:	Carregador tipo C, bateria, capa protetora contra intempéries
Sensores:	Fim do papel, intervalo/espacamento, tarja preta, abertura do compartimento da bobina

Linguagem:	Suporte a XML
Compatibilidade:	Conectividade com sistemas Android
Gerenciamento:	Mirror, SNMP, servidor Web, Gerenciador de Perfis
Contador de etiquetas:	Odômetro de etiquetas
Admite conteúdo externo:	Admite programas baixados, formatos de recibos, fontes e gráficos
Modo "Compensação de temperatura":	Otimiza/nivela a velocidade de impressão para melhor desempenho a temperaturas mais baixas
Barra de corte:	Barra de corte de ambos lados
Orientação de impressão:	Vertical ou horizontal
Resistência a quedas no concreto:	1,5 Metros ou mais
Tela LCD:	Tela LCD com ícones visíveis de estado de bateria e conexão sem fio
Modo "semi ativo"/"ativação na hora" (Hibernação):	Permite à impressora ser ativada com um toque ou quando é comunicada uma tarefa de impressão via Bluetooth.
Otimização de impressão e energia:	Tecnologia que antecipa-se à impressão entrante a fim de otimizar o consumo da bateria e a velocidade de impressão.
Relógio em tempo real:	Possui relógio em tempo real
Código QR:	Código QR que vincula as páginas de ajuda baseadas na Web (não precisa ser mostrado em LCD)
Temperatura de operação:	-20°C a 55°C
Temperatura de armazenamento:	-30°C a 66°C
Umidade relativa (Operação e armazenamento):	10% a 90%
Classificação IP:	IP54 ou superior
Tipos de papel:	Recibos, rótulos, etiquetas com intervalos/marcas negras.
Largura máxima do papel:	4.45"/113 mm +1 mm
Tamanho máximo de rolo de papel:	2.24"/57 mm
Espessura máxima do papel:	0,0063" (0,1600 mm) para etiquetas e 0,0055" (0,1397 mm) para rótulos/recibos.

Peso Máximo (com bateria):	1200 gramas.
Fontes padrão:	25 de mapas de bits, 1 suave, dimensionável (CG Triumvirate negrito condensado)
Fontes opcionais:	Fontes de mapas de bits/dimensionáveis descarregáveis: Swiss 721 dimensionável Unicode pré-carregada em "E" (localização de memória) das impressoras (admite latim, cirílico, árabe e hebraico)
Proporções de códigos de barras ZPL:	2:1, 3:1, 5:2, 7:3
Códigos de barras lineares ZPL:	Código 11, Código 39, Código 93, Código 128, ISBT-128, UPC-A, UPC-E, EAN-8, EAN- 13, UPC-A e UPC-E com extensões EAN 2 ou 5 dígitos, Código Planet, Plessey, POSTNET, Padrão 2 de 5, Industrial 2 de 5, Intercalado 2 de 5, LOGMARS, MSI, Codabar e GS1 DataBar (RSS)
Códigos de barras Bidimensionais ZPL	PDF417, MicroPDF-417, Código 49, TLC39, Maxicode, Codablock, Matriz de Datos, Código QR, Aztec.
Relações de códigos de barras CPCL:	1.5:1, 2:1, 2.5:1, 3:1, 3.5:1
Códigos de barras lineares CPCL:	Código 39, Código 93, UCC/EAN128, Código 128, Codabar (NW-7), Intercalado 2 de 5, UPC-A, UPC-E, complemento de 2 e 5 dígitos, EAN-8, EAN-13, complemento de 2 e 5 dígitos
Códigos de barras Bidimensionais CPCL	PDF417, MicroPDF417, MaxiCode, Código QR.
Conteúdo da Embalagem:	1 Aparelho, 1 bateria, 1 carregador de viagem

c) Formulários para Impressão:

IMPRESSORA COMPACTA TÉRMICA DIRETA	
Item	Especificação
Papel termo:	termo ticket 75 gramas;
Rolo:	com capacidade para emissão de 100 contas.
Dimensão:	104 mm x 229,38mm e 104mm de canhoto;

8. RECEBIMENTO DO OBJETO E AVALIAÇÃO QUALITATIVA

8.1. A Ordem Inicial de Serviço ficará condicionada à aprovação dos equipamentos apresentados em conformidade com o item 6, assim como à apresentação do cumprimento de todas obrigações, incluídas as relacionadas a pessoal, estrutura física, certidões e demais documentos;

8.2. A CONTRATADA terá até 30 dias contados à partir da assinatura do contrato para apresentar todas a estrutura constante neste Termo de Referência, incluídas capacitações de seus funcionários, sob o risco de rescisão do contrato por descumprimento de suas cláusulas, sem prejuízo das demais penalidades previstas;

9. DA FORMA DE REMUNERAÇÃO

9.1. Os serviços serão remunerados pelos seus preços unitários e as quantidades serão apuradas, automaticamente, em função do encerramento das ordens de serviço no sistema de gestão comercial e da contabilização das penalidades (glosas) e multas a serem aplicadas;

10. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Ciclo	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26	jun/26	jul/26	ago/26	set/26	out/26	nov/26	dez/26
Desembolso	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%
Ciclo	jan/27	fev/27	mar/27	abr/27	mai/27	jun/27	jul/27	ago/27	set/27	out/27	nov/27	dez/27	jan/28	fev/28	mar/28
Desembolso	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%	3,33%

10.1. Os valores constantes na tabela acima são estimados. Os valores efetivamente medidos e pagos dependerão dos serviços demandados pela CONTRATANTE, executados pela CONTRATADA e medidos.

11. DAS REGRAS PARA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

11.1. Será permitida a participação de pessoas jurídicas organizadas em consórcio constituído conforme as regras seguintes, sem prejuízo de outras existentes neste edital e seus anexos:

- 11.2. A empresa líder será a responsável pela realização dos atos que cumpram ao consórcio, assim como por representar o consórcio junto ao órgão licitante.
- 11.3. No consórcio entre empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira.
- 11.4. Os integrantes do consórcio respondem solidariamente pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de vigência do contrato.
- 11.5. As empresas consorciadas não poderão participar da licitação isoladamente ou através de outro consórcio.
- 11.6. Poderá haver a substituição de empresas participantes de consórcio, mediante termo aditivo, desde que o consórcio mantenha os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório.
- 11.7. As pessoas jurídicas que participarem em consórcio deverão apresentar, além dos demais documentos de habilitação jurídica, termo de compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular subscrito por todas, contendo: a) A designação do consórcio, a indicação da participação nesta licitação e vigência do contrato dela decorrente como seu objeto e o endereço em que está estabelecido. b) A qualificação das empresas participantes e a forma de composição do consórcio, indicando o percentual de participação de cada uma na vigência do objeto licitado. c) A indicação da empresa líder como representante do consórcio. d) Cláusula de solidariedade, nos termos deste edital e da legislação. e) O prazo do consórcio deve ser tal qual o da vigência do contrato, isto é, o consórcio deve subsistir durante toda a vigência do contrato.
- 11.8. Cada um dos membros do consórcio deverá comprovar, individualmente, os requisitos de habilitação, notadamente as exigências de habilitação jurídica, e apresentar as declarações exigidas no edital.
- 11.9. Para atendimento das exigências de qualificação técnica, as empresas consorciadas poderão somar os seus atestados, os quais poderão ser apresentados em nome de qualquer consorciada, independentemente da sua cota de participação no consórcio, na forma prevista no item 22 (Qualificações).
- 11.10. Cada consorciado deverá atender individualmente às exigências de qualificação econômico-financeira, salvo a comprovação de patrimônio líquido mínimo, que poderá ser atendida pelo somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação, na forma prevista no item qualificação econômico-financeira.
- 11.11. O licitante vencedor, se constituído sob a forma de consórcio, deverá apresentar, antes da celebração do contrato decorrente desta licitação, o instrumento de constituição e os registros do consórcio nos órgãos competentes, nos termos dos arts. 278 e 279 da Lei 6.404/1976
- 11.12. Os pagamentos serão efetuados para cada pessoa jurídica consorciada, mediante a emissão de Nota Fiscal, proporcionalmente à execução de cada uma no empreendimento, conforme Instrução Normativa RFB nº 1199/2011;
- 11.13. É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado: I - do procedimento licitatório do qual se originou a contratação; II - direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo
- 11.14. Na hipótese de participação em consórcio, o quantitativo exigido a título de comprovação da qualificação técnica, expressa no tópico 20.6.1, deverá incidir o acréscimo de 10% (dez por cento) na quantidade de serviços exigidas para cada serviço;

12. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 12.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório visto que as empresas do segmento são capazes de atender os requisitos deste Termo de Referência em sua totalidade.

13. ENQUADRAMENTO DO OBJETO

- 13.1. O presente processo se refere a um serviço comum de engenharia;

14. PRAZO DE EXECUÇÃO

- 14.1. O prazo para execução do contrato será de 30 meses, a contar da assinatura do contrato e poderá, em função das necessidades da administração pública e da vantajosidade ser renovado por igual período até o limite de 05 anos, conforme Art. 162 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CAERN;

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1. As obrigações listadas no tópico 15 não excluem as demais obrigações constantes neste Termo de Referência;
- 15.2. Todas as especificações constantes em qualquer dos itens descritos neste Termo de Referência compõem a proposta e são de atendimento obrigatório, devendo estar disponíveis para utilização no ato da entrega do produto;
- 15.3. Manter, durante a vigência do contrato, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação;
- 15.4. Manter os preços fixos durante o prazo estabelecido no item 14;
- 15.5. Possuir escritório administrativo em cada uma das cidades sede dos lotes (Natal e Mossoró, respectivamente) com toda a estrutura física e de informática adequadas e necessárias à operacionalização do objeto deste Termo de Referência
- 15.6. Contratar profissionais aptos à execução do escopo de serviços, capacitados para o desenvolvimento das atividades previstas neste Termo de Referência, assim como à:
- 15.6.1. Coordenação e supervisão;
- 15.6.2. Contratação e treinamento dos funcionários;
- 15.6.3. Acompanhamento interno e externo das atividades, bem como dos assuntos administrativos relativos à execução das atividades contratadas, cuidando para que seja cumprido o objeto do contrato, assim como fiscalizando e aplicando controle de qualidade sobre as atividades;
- 15.6.4. Manutenção de arquivos e históricos de informações;
- 15.6.5. Elaboração de estudos de desenvolvimento e alteração dos instrumentos de controle, da manutenção de dados e informações, da performance, etc;
- 15.6.6. Verificação do funcionamento e acerto de data e horário de celulares, impressoras e demais suprimentos, bem como de qualquer insumo necessário à execução das atividades como baterias e guarda de equipamentos;
- 15.6.7. Logística para execução das atividades, com identificação das tarefas a serem realizadas e a distribuição dos insumos e equipamentos necessários à execução das atividades;
- 15.6.8. Avaliação de performance de funcionários;
- 15.6.9. Determinar funcionário técnico qualificado, devidamente credenciado como seu preposto, direcionado à coordenação, supervisão e priorização das demandas deste Termo de Referência e para proporcionar toda assistência necessária ao bom e correto andamento do contrato e ao

relacionado com a CONTRATANTE durante a execução do objeto;

15.7. Manter disponibilidade para visita e fiscalização de preposto da CONTRATANTE às instalações físicas de responsabilidade da CONTRATADA entre as 7:30 e 17:30 de segunda a sábado (exceto feriados);

15.8. Adquirir e fornecer todo o material, equipamentos e pessoal com qualificação técnica para a plena execução do objeto deste Termo de Referência e do contrato, incluídos lacres, conexões hidráulicas e tubulações, aplicadores e extratores de cápsulas de vedação e cápsulas de vedação e chip para transmissão de dados (em conformidade com a melhor operadora transmissora de dados da localidade na qual está atuando, podendo se diferenciar entre os vários municípios de atuação), celulares, impressoras, georadares de superfície, dentre outros;

15.9. Os materiais citados no item anterior não se referem a um rol taxativo e sim exemplificativo, devendo a CONTRATADA obter todo e qualquer material necessário à execução dos serviços constantes neste Termo de Referência;

15.10. A falta de cumprimento do item anterior inviabilizará a utilização de motocicletas na execução das atividades objeto deste Termo de Referência;

15.11. Os serviços a serem executados fora das delimitações do nicho/caixa de proteção e, consequentemente, que carecem de escavação, deverão transportar as ferramentas necessárias em veículo comercial leve;

15.12. A CONTRATADA é responsável pelo mal uso ou extravio de qualquer ferramenta ou material, respondendo pelas consequências advindas do uso indevido destes;

15.13. Os lacres, aplicadores, extratores e cápsulas de vedação deverão ser adquiridos de acordo com as especificações técnicas fornecidas pela CAERN, devendo ser obtidos especificamente para o fim desta licitação, novos (nunca utilizados) e deverão ser validados pela Companhia antes de sua utilização;

15.13.1. A especificação e sequência dos lacres deverá ser requerida pela CONTRATADA à CONTRATANTE antes de sua aquisição, sob o risco de impossibilidade de utilização e necessidade de nova aquisição, caso em desacordo;

15.14. Utilização correta dos mapas e coordenadas fornecidos pela CONTRATANTE, apontando eventuais erros, e, se for o caso, obter e/ou elaborar mapeamento próprio das localidades abarcadas por este Termo de Referência, não sendo a ausência de mapas justificativa para a não execução de serviços;

15.15. Cumprir os prazos máximos de execução e cadastramento dos serviços entregues pela CAERN, conforme abaixo discriminado:

a) visita de cobrança: 3 (três) dias úteis após recepção dos arquivos;

b) interrupção do abastecimento (corte): 30 (trinta) dias corridos após recepção dos arquivos;

c) religação: 24 (vinte e quatro) horas após a tramitação das ordens de serviço, ou 4 (quatro) horas após a tramitação das ordens de serviço, se decorrentes de corte indevido;

15.16. Todos os procedimentos relacionados à instalação e configuração da solução adotados deverão ser previamente comunicados e validados pela unidade gestora;

15.17. Somente efetuar cobrança de valores constantes nos documentos de execução de serviços repassados diretamente pela CAERN, e dentro do prazo contratual, não lhe sendo permitido, a qualquer título, adicionar valor ou receber numerários em suas diversas formas, sob pena de rescisão do contrato e aplicação de medidas legais;

15.18. A cada ação de cobrança a CONTRATADA deverá se certificar que o cliente cadastrado na CAERN é o usuário responsável pela ligação de água/esgoto. Em caso de usuário diferente do cadastrado, a CONTRATADA deverá orientar o cliente a procurar o Núcleo ou Escritório de Atendimento, munido de documentação que comprove a propriedade e/ou posse do imóvel;

15.19. Proceder a recuperação de piso de calçada que, porventura, tenha sido danificado durante a execução do serviço, com as mesmas especificações e padrão de acabamento do encontrado antes do serviço, devendo sinalizar visualmente qualquer área a qual sofreu intervenção e providenciar a remoção dos resíduos e materiais não utilizados, de forma que o local retorne às condições originalmente encontradas na maior brevidade possível, se responsabilizando administrativamente, civilmente e criminalmente por qualquer ocorrência que surja em virtude da não comprovação de cumprimento desse item;

15.20. Promover a execução dos serviços preferencialmente sem interromper o trânsito de veículos e de pedestres ou o acesso às residências, tomando as providências necessárias à execução de passagens ou outros meios eficientes que garantam segurança e conforto aos transeuntes e seus funcionários, sem ônus para a CAERN, ou ao contato com os órgãos responsáveis em caso de necessidade de obstrução das vias, em conformidade com as normas do Município;

15.21. Preservar o cliente devedor de ameaças e constrangimentos, assim como a imagem da CAERN, priorizando a todo o momento a boa negociação;

15.22. Adequar o seu sistema de processamento de dados, compatibilizando-o com os padrões e procedimentos adotados pela CAERN, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato (estando a liberação de serviços condicionada à adequação do sistema);

15.23. Utilizar veículos adequados à finalidade dos serviços (motocicletas, vans, pick-ups), com no máximo 02 (dois) anos de fabricação, em perfeitas condições de utilização e bom estado de conservação, os quais serão previamente inspecionados e aprovados pela unidade gestora do contrato;

15.24. Afixar, no mínimo, nas laterais e traseira de todos veículos utilizados na execução dos serviços adesivo constando o nome e logotipo da CONTRATADA e da CAERN (conforme padrões e especificações determinados pela CAERN);

15.25. Ser empregadora formal do pessoal vinculado à execução do objeto deste Termo de Referência, valendo-se de funcionários devidamente registrados e, apresentar à CAERN, cópia dos exames médicos admissionais, demissionais e periódicos, além dos contratos de trabalho e todas as certidões e comprovantes de quitação de salários e encargos devidos à luz da legislação vigente;

15.26. Fornecer aos seus empregados crachá (com foto 3x4 recente – no máximo 1 ano) constando obrigatoriamente: nome da contratada, nome do empregado, nº da matrícula e inscrição “A SERVIÇO DA CAERN”, conforme padrões e especificações determinados pela CAERN;

15.27. Providenciar a seleção e a contratação do seu pessoal, promovendo treinamento técnico específico antes do início de suas atividades, de forma a dar capacitação adequada para a execução dos serviços internos e externos, com a orientação da CAERN, e observando-se que:

a) A validação dos profissionais recrutados e selecionados pela CONTRATADA ficará a cargo da CAERN, podendo ser observado o seguinte perfil: ensino médio completo, boa dicção, facilidade de comunicação e habilidade nas relações interpessoais, disposição para trabalhos externos e idade maior de 18 anos, dentre outros critérios devidamente motivados;

b) A CAERN, durante a vigência contratual, poderá solicitar melhoria da qualificação dos profissionais da CONTRATADA assim como sua substituição, devendo o ato ser motivado;

c) O treinamento deverá ser realizado antes do início da execução do contrato;

d) O conteúdo programático do treinamento seguirá os temas e procedimentos estabelecidos pela CAERN;

e) Deverá ser realizado treinamento de pelo menos 40 horas/aula a todos os profissionais a cada 6 (seis) meses ou quando a CAERN observar, através de relatórios de avaliação, que o desempenho operacional da CONTRATADA não está satisfatório;

f) Antes do início dos treinamentos a CONTRATADA deverá informar à CAERN, por escrito e com antecedência de pelo menos 05 (cinco) dias úteis, a data e o local da sua realização;

g) A CAERN se reserva ao direito de acompanhar os treinamentos, como também de indicar instrutores para realizá-los quando assim julgar necessário;

15.28. Entregar junto à nota fiscal os comprovantes de recolhimento de encargos sociais e trabalhistas, que devem ser compostos dos seguintes documentos referentes ao exercício de competência do pagamento: folha de pagamento, guia de recolhimento do FGTS devidamente quitada (extrato e comprovante de quitação), relação dos empregados que atuam na execução dos serviços, contendo as seguintes informações: nome completo, RG, CPF, endereço, telefone, formação, cargo ou função exercida na empresa; comprovante de recolhimento de encargos e de pagamento da remuneração referentes aos empregados;

15.29. Informar à CAERN, em até 48 (quarenta e oito) horas, qualquer substituição em seu quadro funcional utilizado na prestação do serviço objeto deste Termo de Referência, ainda que de forma temporária, sujeitando-se a aplicar os procedimentos dos itens 15.26, 15.27 e 15.28;

15.30. Cumprir e fazer cumprir todas as previsões relativas às leis trabalhistas, previdenciárias, tributárias, civis e correlatas em vigor no país;

15.31. Obedecer às Normas Técnicas, ao Regulamento Geral de Serviços, ao Código de Conduta, Integridade e Ética da CAERN, às instruções fornecidas pela CONTRATANTE e ao Contrato de Prestação de Serviços da CAERN, bem como as Resoluções e Instruções da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento de Natal – ARSBAN – e da Agência Reguladora de Serviços do Rio Grande do Norte – ARSEP;

15.32. Cumprir os prazos e determinações constantes neste Termo de Referência e no Contrato de Prestação de Serviços;

15.33. Efetuar no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas as substituições porventura solicitadas oficialmente pela CAERN, motivadas pelo não atendimento às condições e às exigências por ela definidas neste Termo de Referência, no contrato, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CAERN, no Código de Conduta, Integridade e Ética da CAERN e em qualquer legislação em vigor durante a vigência do contrato;

15.34. Responsabilizar-se pela conduta e disciplina de seus empregados, exigindo deles postura ética e probidade adequada, máxima eficiência e qualidade na prestação dos serviços;

15.35. Eximir-se de reivindicar à CAERN qualquer indenização por perdas, danos a bens de sua propriedade ou de terceiros sob sua responsabilidade;

15.36. Assumir integralmente as responsabilidades de natureza civil, previdenciária, tributária, administrativa e penal por quaisquer prejuízos pessoais ou materiais causados à CAERN ou a terceiros, por si ou por seus prepostos, na execução do objeto do presente Termo de Referência e Contrato de Prestação de Serviços;

15.37. Guardar sigilo profissional por si e por seus prepostos, sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude de sua contratação e desempenho neste Termo de Referência, em especial no que tange aos dados empresariais, de clientes e funcionários;

15.38. Aceitar, integralmente, todos os métodos e processos de inspeção, verificação, fiscalização e controle a serem adotados pela CONTRATADA, quando relacionados à execução do presente Termo de Referência e Contrato de Prestação de Serviços;

15.39. Seguir, rigorosamente, as instruções da CONTRATANTE quanto aos procedimentos a serem adotados para a execução dos serviços;

15.40. Atender as convocações da CONTRATANTE de acordo com a necessidade das Unidades Gestoras do Contrato;

15.41. Designar um representante qualificado que se responsabilizará pelo contato com a CONTRATANTE, sendo o elo de comunicação entre as partes, com autonomia para solucionar qualquer situação referente à execução contratual, proporcionando toda a assistência e facilidades necessárias ao relacionamento com a CAERN durante a execução dos serviços;

15.42. Reconhecer e aceitar que serviços executados e que não estejam contemplados no escopo ou que não tenham sido expressamente autorizados, não serão pagos pela CONTRATANTE e esta situação (não pagamento) não poderá ser interpretada como inadimplemento contratual;

15.43. Nos casos de ação judicial, e se necessária à instrução probatória, informar e dar as devidas orientações ao empregado que realizou os serviços, o qual deverá comparecer em juízo, como testemunha, se chamado a tanto, salvo se dispensado pela CAERN;

16. SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

16.1. A Contratada deverá apresentar antes do início das atividades a seguinte documentação legal de segurança: Programa de Gerenciamento de Risco (PGR); Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO); Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho (LTCAT) e Laudo de Insalubridade e Periculosidade (LIP). As referidas documentações devem ser elaboradas seguindo as diretrizes legais e normativas, bem como pelos profissionais competentes para tal;

16.2. Apresentar relação dos empregados vinculados ao contrato, devendo a CONTRATANTE ser informada e atualizada em caso de alteração;

16.3. Apresentar, antes do início das atividades e anualmente, evidência dos seguintes treinamentos de segurança: Equipamento de proteção individual (carga horária mínima de 08h); Riscos inerente às atividades e suas respectivas medidas de controle (carga horária mínima de 08h); Sinalização de segurança em via pública, conforme normativo da CONTRATANTE (carga horária mínima de 08h); Percepção de risco no ambiente de trabalho (carga horária mínima de 08h); Ciência da força de trabalho no Programa de Gerenciamento de Risco (PGR) e Laudo de Insalubridade e Periculosidade (LIP); Fluxo de comunicação, registro e tratamento em caso de acidente de trabalho, conforme normativo interno da CONTRATANTE e procedimento interno da CONTRATADA (carga horária mínima de 02h);

16.4. Apresentar os Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) de todos os empregados vinculados ao contrato, devendo seguir todos os direcionamentos da NR07;

16.5. Apresentar Ordem de serviço em segurança do trabalho, conforme NR01;

16.6. Apresentar Controle de entrega de EPI de todos os empregados, conforme padrão (ficha ou sistema) adotado pela empresa, seguindo as diretrizes da NR06;

16.7. Em atendimento ao Normativo interno NN.DD.PA.06.0011.01 (Equipamento de Proteção Individual da Companhia), cabe a CONTRATADA:

I - Adquirir equipamento com Certificado de Aprovação válido;

II - Orientar e treinar os empregados, quanto ao uso, limpeza, guarda e conservação;

III - Fornecer ao empregado, gratuitamente;

IV - Fornecer equipamento em perfeito estado de conservação e funcionamento;

V - Registrar o seu fornecimento ao empregado, podendo ser adotados livros, fichas ou sistema eletrônico, inclusive, por sistema biométrico, para estes últimos, desde que permitam extração de relatórios;

VI - Fiscalizar e exigir seu uso;

VII - Responsabilizar-se pela higienização e manutenção periódica, quando aplicáveis esses procedimentos, em conformidade com as informações fornecidas pelo fabricante ou importador;

VIII - Substituir imediatamente, quando danificado ou extraviado, devendo a empresa comprovar sistemática de reposição.

16.8. A CONTRATANTE exige no mínimo adoção dos EPIs abaixo, podendo sofrer alteração conforme a natureza do serviço:

- **Intervenção de corte no nicho:** botina de couro com biqueira de composite; capacete de segurança na cor azul com a logomarca da CONTRATADA; creme bloqueador solar, sendo no mínimo uma bisnaga de 120ml por mês por empregado; luva de vaqueta punho curto; luva de malha com banho nitrílico; óculos de proteção com lente cinza; protetor auricular tipo plug; capa de chuva em PVC; respirador PFF3;
- **Intervenção de corte com escavação:** botina de borracha cano longo; calça de saneamento com bota de PVC acoplada; capacete de segurança na cor azul com a logomarca da CONTRATADA; creme bloqueador solar, sendo no mínimo uma bisnaga de 120ml por mês por empregado; luva de vaqueta punho curto; luva de PVC impermeável; óculos de proteção com lente cinza; protetor auricular tipo plug; capa de chuva em PVC; respirador PFF3.
- **Operação de martelo rompedor (martetele):** botina de couro com biqueira de composite; capacete de segurança na cor azul com logomarca da CONTRATADA + protetor auricular conjugado; óculos de proteção com lente cinza; luva antivibração;
- **Condução de motocicleta:** capacete para motociclista devidamente aprovado pelo INMETRO; cotoveleira para motociclista; vestimenta de chuva para motociclista.

16.9. A lista de EPIs acima poderá sofrer alteração, conforme escopo de atividade;

16.10. Em atendimento ao Normativo interno NN.DD.PA.06.0007.01 (Padrão de Fardamento e Procedimento em Geral), cabe a CONTRATADA:

- A empresa contratada deverá exigir dos seus empregados o atendimento às seguintes regras:
 - I - Usar o fardamento apenas para a finalidade a que se destina, não sendo permitido utilizá-lo fora do local e período de trabalho;
 - II - Responsabilizar-se pela guarda e conservação;
 - III - Não alterar as características dos fardamentos;
 - IV - Não sobrepor peças de qualquer natureza, com exceção dos equipamentos de proteção individual;
 - V - Fazer uso apenas do fardamento fornecido pela empresa;
 - VI - Cumprir as demais determinações da empresa sobre o uso adequado.
- Os empregados terceirizados, que realizam serviços operacionais em vias públicas, deverão receber a seguinte quantidade e padrão de fardamento: I - Quatro (04) camisas operacionais na cor azul royal com manga longa e faixa refletiva; II - Quatro (04) calças operacionais na cor azul royal com faixa refletiva. A camisa operacional deverá conter a logomarca da contratada no lado esquerdo do peito. A logomarca da CAERN deverá ser impressa no lado direito do peito, e na parte superior das costas da camisa, ambas seguidas da frase "A serviço da CAERN". A logomarca da empresa contratada deverá apresentar dimensões/tamanho superiores a logomarca da CAERN. O modelo de fardamento encontra-se no Anexo VII, da NORMA NN.DD.PA.06.0007.01. O quantitativo de fardamento previsto leva em consideração o período de um ano, devendo a empresa, mediante desgaste, proceder com a imediata reposição.

16.11. Em atendimento ao Normativo interno NN.DD.PA.06.0018.02 (Adicionais de Remuneração por Insalubridade e Periculosidade na CAERN), cabe a CONTRATADA:

- A obrigatoriedade quanto a elaboração do Laudo de Insalubridade e Periculosidade (LIP) é do empregador direto, o qual tem sua atividade como geradora e detentora do risco, logo, cabe a empresa CONTRATADA a elaboração do LIP, seguindo os critérios técnicos legais.
- A empresa CONTRATADA deverá providenciar, as suas expensas, em até 30 (trinta) dias úteis após a assinatura do Contrato e ordem inicial de serviços, o respectivo LIP, acompanhado da Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, a fim de comprovar/ratificar a existência de insalubridade e/ou periculosidade. A referida obrigação é exclusiva da empresa CONTRATADA;
- O LIP devidamente avaliado pelo setor de segurança e medicina do trabalho da CAERN, tendo em vista o que disciplina a contratação de serviços a serem executados de forma indireta e contínua, combinado com o artigo 195 da Consolidação das Leis do Trabalho.

16.12. Da segurança no uso de veículos (carros e motociclistas):

16.13. **Motocicletas:** Em caso de utilização de motocicletas, em que seja necessário o transporte de pequenas ferramentas, deve ser implementado dispositivo de segurança seguindo os seguintes requisitos:

- a) Nível de segurança e eficácia comprovado por responsável técnico. Evidenciar documento assinado;
- b) Ausência de improvisos;
- c) Materiais empregados no dispositivo;
- d) Atendimento as dimensões da motocicleta (largura e comprimento), em respeito à Resolução 356 de 02 de agosto de 2010;
- e) Mecanismo que impeça projeção de ferramentas durante o transporte e na ocorrência de acidentes;
- f) Mecanismo de inspeção periódica do equipamento e suas partes;
- g) Relação das motocicletas que farão uso do dispositivo (Ano, modelo e placa) e nome completo dos respectivos condutores (apresentar CNH/CPF/RG).
- h) Validação do dispositivo apresentado ao Setor de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE.

16.14. A falta de cumprimento do item anterior inviabilizará a utilização de motocicletas na execução das atividades objeto deste Termo de Referência;

16.15. Os serviços a serem executados fora das delimitações do nicho/caixa de proteção e, consequentemente, que carecem de escavação, deverão transportar as ferramentas necessárias em veículo comercial leve;

- **Veículo leve:** Em caso de utilização de ferramentas para escavação (alavancas, pás, picaretas e afins), deve ser utilizado veículo **tipo picapes para transporte**. O transporte deve atender:

- a) Todo e qualquer objeto transportado na carroceria deve estar fixado/preso;

- b) Deve ser respeitada as dimensões da carroceria;
- c) Cada veículo deve apresentar no mínimo 08 cones normatizados e 01 recolhedor de fita para isolamento (50mm x 40m);
- d) Deve haver ponto de água para lavagem e higienização;
- e) Deve ter compartimento fechado e específico, por empregado, para guarda do EPI;
- f) O veículo deve apresentar giroflex fixo.

16.16. Todos os veículos utilizados devem apresentar a logomarca da CONTRATADA, estando esta fixada nas duas laterais e parte traseira do veículo. A referida logomarca deve acompanhar a frase "A serviço da CAERN", sendo a logomarca da CONTRATADA em maior destaque e dimensão;

16.17. Não será permitido o uso de veículo fechado para o transporte de ferramentas (alavancas, pás, picaretas e afins), sinalização e afins;

16.18. A CONTRATADA deve evidenciar anualmente, através de relatório técnico, o pleno atendimento de suas instalações à NR24. O referido relatório deve conter registro fotográfico;

16.19. As documentações de segurança que estão vinculadas diretamente ao empregado (ficha de EPI, ASO, treinamentos e afins), devem ser evidenciadas pela CONTRATADA sempre que ocorrerem movimentações (admissões e afins), independente do período de admissão.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Fornecer à CONTRATADA normas e instruções de procedimentos relacionados aos serviços objeto deste Termo de Referência e necessários à execução deste;

17.2. Fornecer à CONTRATADA mapas e coordenadas, quando existentes e disponíveis;

17.3. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência de 72 (setenta e duas) horas qualquer alteração efetuada nas Normas ou Instruções de procedimentos e especificações para execução dos serviços e que influenciem na execução do instrumento contratual;

17.4. Instruir e esclarecer dúvidas quanto a execução dos serviços;

17.5. Notificar a CONTRATADA sempre que ocorra qualquer fato que prejudique, ou venha a prejudicar a qualidade dos serviços, exigindo providências imediatas quanto a sua regularização;

- a) Caso haja algum serviço executado fora do padrão estabelecido a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA, que deverá atestar a execução correta ou correção do serviço em até 4 (quatro) horas após a recepção da demanda;

17.6. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado neste Termo de Referência, Edital e Contrato, bem como aquelas pertinentes a cada caso, quando da ocorrência de fato que prejudique a qualidade dos serviços contratados;

17.7. Promover a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto contratado para que, durante a vigência do contrato, sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

17.8. Acompanhar, controlar e fiscalizar todas as etapas da execução do contrato, atestando a qualidade do serviço executado, os quais deverão estar de acordo com especificações contidas neste Termo de Referência, Edital e Contrato;

17.9. Exercer, a seu critério e por meio de empregados especialmente designados, ampla e permanente fiscalização de todas as fases do objeto licitado, verificando a correta execução dos serviços e rejeitando-os quando estes não atenderem ao especificado e a qualidade exigida;

17.10. Emitir Boletim de Medição por ciclo relativo aos serviços executados, efetuando o pagamento destes até o trigésimo dia útil subsequente à confirmação das notas fiscais;

17.11. Suspender a execução do contrato a qualquer tempo por descumprimento das cláusulas presentes no contrato, no Termo de Referência, no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CAERN e em qualquer legislação vigente, assim como na ocorrência de casos fortuitos e/ou de força maior, desde que comunicado com no mínimo 72 horas de antecedência à CONTRATADA e devidamente justificado;

18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES)

18.1. A CONTRATANTE realizará fiscalizações, total ou por amostragem, nos serviços executados, e poderá aplicar penalidades e multas. Caberá à autoridade competente o desconto das penalidades na fatura mensal ou boletins posteriores, a critério da CONTRATANTE, dos valores correspondentes;

18.2. As penalidades e multas serão aplicadas tomando-se por base as ocorrências verificadas através das Unidades Administrativas e Gestoras do Contrato da CONTRATANTE, bem como aquelas apuradas automaticamente pelo sistema comercial e relatórios;

18.3. As penalidades e multas poderão ser aplicadas cumulativamente;

18.4. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, via sistema de gestão comercial, os serviços passíveis de penalização do respectivo boletim de medição, e esta deverá apresentar justificativas, no próprio sistema, em até 05 dias;

18.5. Os casos que a CONTRATADA não apresentar justificativa no sistema de gestão comercial no prazo estipulado serão considerados como aceitas tacitamente, ensejando a aplicação da respectiva penalidade;

18.6. Os serviços executados com vícios, constatados à partir de fiscalização, deverão ser comunicados pela CONTRATANTE à CONTRATADA e, por esta, serem refeitos e/ou ter a comprovação de execução de acordo com os termos do contrato de prestação de serviços e Termo de Referência em até 4 (quatro) horas após a comunicação;

18.7. A CONTRATADA está ciente que a ausência ou inexistência de mapas não serão acatadas como justificativa para a não execução de serviços.

18.8. Para cada serviço não executado e cuja justificativa não for aceita pela CAERN, assim como os executados fora do padrão e que não foram corrigidos em tempo hábil, ou ainda, que não seja cadastrado no sistema de gestão comercial (GSAN) no prazo estabelecido, será descontado, automaticamente, o valor equivalente ao mesmo;

18.9. Caso seja executado corte indevido, a CONTRATADA, além de arcar com todas as despesas provenientes do fato, será penalizada com desconto de (duas) vezes o valor do serviço correspondente;

18.10. Caso constatado que a CONTRATADA tenha informado a realização de serviços não efetivamente executados, poderá ser aplicada multa de valor equivalente a 03 vezes o valor dos respectivos serviços lançados indevidamente;

18.11. Caso constatada a inexecução de serviços de cobrança e corte demandados, poderá ser aplicada multa de acordo com os seguintes parâmetros:

- a) Quantidade de serviços não executados > 10% e ≤ 20% dos serviços demandados: desconto de 5% do valor do boletim de medição do respectivo lote;
- b) Quantidade de serviços não executados > 20% e ≤ 30% dos serviços demandados: desconto de 10% do valor do boletim de medição do respectivo lote;
- c) Quantidade de serviços não executados > 30% e ≤ 40% dos serviços demandados: desconto de 15% do valor do boletim de medição do

respectivo lote;

d) Quantidade de serviços não executados > 40%: desconto de 20% do valor do boletim de medição do respectivo lote;

18.12. Caso constatada a inexecução ou descumprimento do prazo de execução de qualquer modalidade das religações demandadas sem a apresentação de justificativa ou não acatamento desta, poderá ser aplicada multa de acordo com os seguintes parâmetros:

a) Quantidade de serviços não executados ou executados fora do prazo > 1% e ≤ 5% dos serviços demandados: desconto de 8% do valor total pago a título de religação do boletim de medição do respectivo lote;

b) Quantidade de serviços não executados ou executados fora do prazo > 5% e ≤ 10% dos serviços demandados: desconto de 17% do valor pago a título de religação do boletim de medição do respectivo lote;

c) Quantidade de serviços não executados ou executados fora do prazo > 10% dos serviços demandados: desconto de 35% do valor pago a título de religação do boletim de medição do respectivo lote;

18.13. Em se constatando a reincidência por 3 (três) meses da multa contida nos itens 18.11 alíneas c ou d e 18.12 alínea c, os quais comprometem a qualidade e a efetividade dos serviços, a CONTRATANTE, poderá aplicar, além das penalidades e multas, a rescisão do contrato;

18.14. A aplicação das multas será realizada de acordo com interesse, conveniência e oportunidade da CONTRATANTE;

18.15. Os casos omissos serão decididos observando-se os preceitos estabelecidos na Lei 13.303 e suas atualizações, demais legislações aplicáveis e o Regulamento Interno das Licitações, Contratos e Convênios da CONTRATANTE;

18.16. Quanto às demais sanções, o FORNECEDOR sujeita-se à aplicação das demais penalidades previstas no instrumento contratual ou no Regulamento Interno das Licitações, Contratos e Convênios da CONTRATANTE.

19. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

19.1. O contrato será gerido pela Unidade Comercial de Controle da Arrecadação, Cobrança e Combate À Fraude;

19.2. O contrato será fiscalizado pelas Unidades Comerciais; pelas Unidades de Coordenação e Desenvolvimento Comercial das Regionais e pelas Unidades de Receita; ou, em caso de alteração do organograma, pelas unidades administrativas que as substituírem;

20. LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA

20.1. Ao final de cada ciclo a CONTRATANTE elaborará o Boletim de Medição, incluindo todos os serviços concluídos nas especificações deste Termo de Referência assim como as glosas competentes, no período, o qual subsidiará o respectivo pagamento;

20.2. Com base no Boletim de Medição a CONTRATADA emitirá nota fiscal, onde constarão os serviços prestados, multiplicando-se os preços unitários contratados pelas quantidades medidas e aprovadas, e as glosas;

20.3. O pagamento somente será efetuado após o aceite com as quantidades, valores e serviços prestados, sob análise de todos os itens e regras pertinentes a este Termo de Referência;

21. QUALIFICAÇÕES

21.1. Da qualificação econômico-financeira:

21.2. Por se tratar de contrato que possui impacto direto no faturamento da Companhia, se faz necessária haver a exigência de qualificação econômico-financeira de modo a assegurar que a contratada possui solidez financeira suficiente para executar os serviços parte do escopo com cumprimento aos princípios que norteiam a administração pública, em especial o da eficiência e da continuidade, assim como a qualidade, considerando que para o cumprimento do contrato a CONTRATADA deverá ter estrutura operacional adequada, investimentos em tecnologia, equipe especializada e capacidade de suportar os custos advindos da contratação. Além disso, a saúde econômico-financeira positiva de eventual contratada reduz os riscos de interrupção dos serviços, inadimplemento contratual ou abandono da execução, protegendo o interesse público e contribuindo para a efetiva recuperação de receitas essenciais à sustentabilidade econômico-financeira da CONTRATANTE, bem como à manutenção da prestação adequada dos serviços públicos;

21.2.1. Conforme artigo 58, inciso III, da Lei 13.303/2016, a CONTRATADA deverá comprovar sua capacidade econômica e financeira para se mostrar habilitada para o Processo Licitatório. Esta se dará por meio da (o):

a) A certidão simplificada da Junta Comercial, se houver;

b) Consulta de opção pelo simples, se houver;

c) Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física;

d) Balanço Patrimonial e da Demonstração de Resultado do Exercício, último ano calendário, já exigíveis e apresentados na forma da lei, sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios;

e) Para as empresas recém constituídas, que ainda não tiveram obrigação de apresentar suas demonstrações contábeis, serão aceitos o Balanço de Abertura devidamente assinado pelo titular ou representante legal da empresa e pelo contador, autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante;

f) A comprovação da boa situação financeira da empresa também será feita de forma objetiva, através do cálculo dos seguintes índices contábeis, conforme detalhamento a seguir:

- **Liquidez Corrente = Ativo Circulante (AC)/ Passivo Circulante (PC), sendo o resultado obtido maior ou igual a 1.**
- **Endividamento Total = Exigível Total (ET)/ Ativo total (AT), sendo o resultado obtido inferior a 1.**

21.3. Da qualificação técnica operacional:

21.4. Em conformidade com o Artigo 41 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILCC) da CAERN, o presente Termo de Referência estabelece que a comprovação de qualificação exigida para os licitantes estará circunscrita à dimensão técnico-operacional. Tal delimitação visa assegurar que os participantes do certame possuam a expertise e a capacidade operacional necessárias para a execução do contrato em pauta.

21.5. Para a efetiva comprovação da qualificação técnico-operacional, os licitantes deverão apresentar declaração fornecida por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atestando a execução de atividades técnica ou economicamente relevantes. Esta declaração deverá ser emitida em nome da empresa licitante, independente do nome do responsável técnico pessoa física que figure no documento, e deverá ser acompanhada de cópia do contrato que confirme a execução dos serviços mencionados.

21.6. Salienta-se que a declaração em questão deve conter elementos suficientes para a verificação de sua autenticidade, incluindo, mas não se limitando a, informações como contato telefônico, domicílio da empresa, endereço de e-mail e CNPJ. A CAERN reserva-se o direito de aferir a autenticidade dos documentos apresentados e, caso não seja possível confirmar sua legitimidade ou ocorra qualquer circunstância que impeça tal verificação, a empresa será desqualificada do processo licitatório.

21.7. Será permitido o somatório de diferentes atestados.

21.7.1. A CONTRATADA deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto cerne desse Termo de Referência de acordo com o percentual abaixo apontado, mediante atestado(s) de capacidade técnica, sendo os serviços abaixo tecnicamente relevantes para a execução contratual:

a) Corte: execução de 40% do quantitativo licitado expresso nos tópicos 6.1, para o lote 1, se referindo à soma dos itens 2 (corte no nicho), 3 (corte no ramal predial de água sem pavimento), 4 (corte no ramal predial de água em pavimento de pedra tosca ou paralelo) e 5 (corte no ramal predial de água em pavimento asfáltico), e 6.2, para o lote 2, se referindo à soma dos itens 2 (corte no nicho), 3 (corte no ramal predial de água sem pavimento), 4 (corte no ramal predial de água em pavimento de pedra tosca ou paralelo) e 5 (corte no ramal predial de água em pavimento asfáltico). Desse modo, o licitante deverá comprovar a execução de 150.438 (cento e cinquenta mil quatrocentos e trinta e oito) cortes, para o lote 1, e 66.227 (sessenta e seis mil duzentos e vinte e sete) cortes, para o lote 2;

b) Religação: execução de 30% do quantitativo licitado expresso nos tópicos 6.1, para o lote 1, se referindo à soma dos itens 6 (religação administrativa), 7 (religação no nicho), 8 (religação no ramal predial sem pavimento) e 9 (religação no ramal predial com pavimento), e 6.2, para o lote 2, se referindo à soma dos itens 6 (religação administrativa), 7 (religação no nicho), 8 (religação no ramal predial sem pavimento) e 9 (religação no ramal predial com pavimento). Desse modo, o licitante deverá comprovar a execução de 274.238 (duzentos e setenta e quatro mil duzentos e trinta e oito) religações, para o lote 1, e 124.756 (cento e vinte e quatro mil setecentos e cinquenta e seis) religações, para o lote 2;

c) Substituição de Hidrômetro: execução de 40% do quantitativo licitado expresso nos tópicos 6.1, para o lote 1, se referindo ao item 10 (substituição de hidrômetro), e 6.2, para o lote 2, se referindo ao item 10 (substituição de hidrômetro). Desse modo, o licitante deverá comprovar a execução de 30.680 (trinta mil seiscentos e oitenta) substituições de hidrômetro, para o lote 1, e 14.800 (quatorze mil e oitocentos) substituições de hidrômetro, para o lote 2;

d) Sondagem com Georadar de Superfície: execução de 40% do quantitativo licitado expresso nos tópicos 6.1, para o lote 1, se referindo à soma dos itens 3 (corte no ramal predial de água sem pavimento), 4 (corte no ramal predial de água em pavimento de pedra tosca ou paralelo) e 5 (corte no ramal predial de água em pavimento asfáltico), e 6.2, para o lote 2, se referindo à soma dos itens 3 (corte no ramal predial de água sem pavimento), 4 (corte no ramal predial de água em pavimento de pedra tosca ou paralelo) e 5 (corte no ramal predial de água em pavimento asfáltico). Desse modo, o licitante deverá comprovar a execução de 58.734 (cinquenta e oito mil setecentos e trinta e quatro) Sondagens com Georadar, para o lote 1, e 25.856 (vinte e cinco mil oitocentos e cinquenta e seis) Sondagens com Georadar, para o lote 2;

21.8. As qualificações técnicas a serem atestadas descritas acima são consideradas tecnicamente relevantes vez que estão diretamente relacionadas à garantia da adequada execução do objeto licitado, à mitigação de riscos operacionais e, consequentemente, à preservação do interesse público. Os serviços demandados apresentam complexidade técnica com conhecimentos específicos, experiência prévia e domínio de sua execução, métodos e tecnologias. A execução inadequada devido a não expertise no serviço pode comprometer a funcionalidade, a segurança, a durabilidade e a eficiência do resultado esperado, gerando prejuízos não somente à contratante, integrante da administração pública, como principalmente aos usuários finais. Desse modo, objetiva-se com tais exigências assegurar que o futuro contratado tenha experiência compatível com os serviços que fazem parte do escopo do presente termo de referência, estando vinculados às características do objeto

22. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

22.1. A comprovação da possibilidade da aquisição de direitos e da contratação de obrigações por meio de carteira de identificação, contrato social, estatuto social ou outro documento constitutivo compatível com o objeto da licitação, bem como documento que comprove os poderes de seus representantes e decreto de autorização de funcionamento para empresas estrangeiras;

22.2. As participantes, em se tratando de sociedades comerciais, deverão apresentar devidamente registrados no órgão de registro do comércio do local de sua sede, os respectivos Contratos Sociais e todas as suas alterações subsequentes, ou, o respectivo instrumento de consolidação contratual em vigor com as posteriores alterações, se houver;

22.3. As participantes, em se tratando de sociedades civis, deverão apresentar os seus respectivos Atos constitutivos e todas as suas alterações subsequentes, ou, o respectivo instrumento de consolidação, em vigor, devidamente inscritos no Registro Civil (Cartório), acompanhados de prova da diretoria em exercício;

22.4. As participantes, em se tratando de sociedades por ações, deverão apresentar as publicações nos Diários Oficiais dos seus respectivos Estatutos Sociais em vigor, acompanhados dos documentos de eleição de seus administradores;

23. DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1. Será exigida à CONTRATADA a prestação da garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato;

23.1.1. Caberá à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Seguro-garantia;
- c) Fiança Bancária;

23.1.2. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução e recebimento definitivo do objeto contratual, mediante apresentação de certidão negativa de regularidade com o INSS relativa à baixa da matrícula do CEI e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente com base na variação do índice da caderneta de poupança;

23.1.3. Caso seja adotada a fiança bancária ou seguro garantia, o prazo de validade do instrumento deve ser equivalente ao prazo de execução contratual somado ao prazo de vigência;

23.1.4. Caso seja adotado o seguro-garantia, ele deverá cobrir danos a terceiros independentemente de culpa, e descumprimento de contrato, inclusive multas, ações judiciais trabalhistas, dívidas tributárias, dentre outras despesas decorrentes do contrato;

23.1.5. Caso seja adotada a prestação da caução em dinheiro, a CONTRATADA deverá proceder com o depósito ou transferência bancária na seguinte conta: **BANCO DO BRASIL – CONTA CORRENTE 9027-1 – AGÊNCIA 3795-8**

23.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar à Assessoria de Licitações e Contratos da CONTRATANTE a garantia de execução contratual, no prazo de até 8 (oito) dias após a celebração do respectivo instrumento contratual, sob pena de aplicação de multa, a ser deliberada por comissão, e rescisão contratual, se for o caso;

23.1.7. O não recolhimento, pela CONTRATADA, da garantia de execução do contrato no prazo estabelecido no instrumento convocatório caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às sanções correspondentes;

23.1.8. Ocorrendo a elevação do valor do contrato, o seguro-garantia deverá ser complementado na mesma proporção do incremento;

23.1.9. A Ordem Inicial de Serviço apenas será liberada quando a CONTRATADA apresentar a comprovação de seguro-garantia, obedecendo às disposições do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CAERN.

24. SIGILO E PROTEÇÃO AOS DADOS

- 24.1. Todas as informações que forem transmitidas ou produzidas devem ser protegidas e caracterizadas como confidenciais, exceto se houver permissão prévia formal da CONTRATANTE para divulgação;
- 24.2. Os dados trafegados e as informações cadastrais são sigilosos e não poderão ser repassados a terceiros em hipótese alguma, salvo sob autorização formal, por escrito e específica para esse fim, concedida pela CONTRATANTE;
- 24.3. A CONTRATADA deverá estar, no momento da contratação, em conformidade com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) ou comprovar a adoção das providências necessárias para sua adequação, se comprometendo a alcançar a plena aplicação da referida lei no momento de sua plena vigência;
- 24.4. As informações e dados pessoais dos clientes da CONTRATANTE, necessários à execução do serviço contratado por parte da CONTRATADA e por esta demandado, deverão se limitar somente àqueles estritamente necessários, devendo ser justificado, de acordo com sua finalidade, cada campo de dados demandado;
- 24.5. Não será permitida à CONTRATADA qualquer modalidade de tratamento sobre os dados fornecidos pela CONTRATANTE, em especial aqueles relativos aos dados pessoais de posse desta, para finalidades além daquelas previstas no contrato ou sem a expressa autorização da CONTRATANTE através de comunicação formal;
- 24.6. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pelos dados pessoais de clientes da CONTRATANTE no papel de operador desses dados;
- 24.7. Qualquer evento decorrente de tratamento de dados pessoais de clientes da CONTRATADA, que possa ser considerado violação de dados pessoais sob a ótica da Lei 13.709/2018, deverá ser imediatamente comunicado à CONTRATANTE, assim como qualquer fato que possa acarretar em dúvida na interpretação dessa lei com relação ao tratamento de dados pessoais deverá ser discutido previamente com a CONTRATANTE;
- 24.8. A CONTRATADA se compromete a não utilizar e a não transmitir a ninguém as informações técnicas e tecnológicas obtidas direta ou indiretamente, sendo que a utilização das referidas informações pela CONTRATADA somente poderá se dar para fins de desenvolvimento e execução do objeto do Contrato em favor da CONTRATANTE, sendo certo que todo e qualquer documento ou informação recebida pela CONTRATADA no âmbito do Contrato são revestidos de irrestrita confidencialidade, respondendo a CONTRATADA por qualquer infração à obrigação de sigilo, bem como pelos prejuízos decorrentes da eventual infração;
- 24.9. A CONTRATADA se obriga desde já a devolver para a CONTRATANTE, tão logo deixe de usá-las na execução do objeto ora contratado, todas as informações recebidas com relação ao Contrato, e a manter sigilosos e devidamente arquivados todos e quaisquer documentos fornecidos ou disponibilizados pela CONTRATANTE ou por terceiros, bem como todos e quaisquer documentos por ela produzidos, relacionados direta ou indiretamente com o objeto do contrato;
- 24.10. A CONTRATADA se obriga a guardar sigilo profissional por si e por seus prepostos, sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento em virtude do desempenho da presente contratação e não disponibilizar a terceiros as informações cadastrais e da base de dados da CONTRATANTE;

25. DO PLANO DE CONTINGÊNCIA

- 25.1. A CONTRATADA deverá 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;
- 25.2. Para essas ocorrências deverão ser descritas as ações para os casos mínimos de:
- 25.2.1. Prevenção e correção de vírus;
- 25.2.2. Perda do ambiente operacional;
- 25.2.3. Falha ou quebra de equipamentos (impressoras, docas, coletores digitais de dados portáteis e microcomputadores). A CONTRATADA deverá possuir 25 (vinte e cinco) por cento a mais destes equipamentos para estes casos;
- 25.2.4. Perda de arquivos de dados e programas;
- 25.2.5. Greve de funcionários;
- 25.2.6. Greve de transporte coletivo;
- 25.3. O descritivo das ações deverá conter, no mínimo:
- 25.3.1. Forma de mobilização de pessoal;
- 25.3.2. Forma de mobilização de veículos ou equipamentos;
- 25.3.3. Especialidade e procedência da mão de obra utilizada;
- 25.3.4. Tipos de transportes e equipamentos utilizados e sua procedência;
- 25.3.5. Jornada de trabalho e dimensionamento da equipe utilizada;
- 25.4. A Ordem Inicial de Serviço ficará condicionada à aprovação do PLANO DE CONTINGÊNCIA;
- 25.5. O PLANO DE CONTINGÊNCIA, aprovado pelo Gestor do Contrato, deverá ser obrigatoriamente cumprido, caso haja necessidade, sem prejuízo da aplicação das penalidades, em face da não execução das TAREFAS programadas e da multa pelo não cumprimento do plano.

26. RESCISÃO CONTRATUAL

- 26.1. O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- 26.2. Lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- 26.3. O atraso injustificado, ou com justificativa não acatada pela CONTRATANTE, no início do serviço ou fornecimento;
- 26.4. A paralisação do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE;
- 26.5. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, quando não autorizado pela CONTRATANTE, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não comunicadas e aceitas pela CONTRATANTE, e não restarem comprovadas a manutenção das condições de habilitação exigidas no processo licitatório;
- 26.6. O desatendimento das determinações regulares da autoridade da CONTRATANTE designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- 26.7. O cometimento reiterado de faltas na execução dos serviços;
- 26.8. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

- 26.9. A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- 26.10. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- 26.11. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinada a CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- 26.12. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- 26.13. O descumprimento de qualquer das cláusulas presentes neste Termo de Referência e no Contrato de Prestação de Serviços poderá ensejar a rescisão contratual e a suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CAERN por até 2 (dois) anos, após instauração de processo administrativo, sendo garantido o contraditório e a ampla defesa;

27. **ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

- 27.1. A CONTRATADA se compromete a aceitar nas mesmas condições contratuais, e em conformidade com o tópico 6, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do presente contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor inicial atualizado.

28. **DO REAJUSTAMENTO**

- 28.1. Decorrido o prazo de 01 (um) ano da data da sessão pública de abertura das propostas, o valor dos serviços poderá ser reajustado com aplicação do INCC dos últimos 12 meses imediatamente anteriores;
- 28.2. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação em vigor;
- 28.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente.

29. **DO PROCESSO LICITATÓRIO**

- 29.1. Para o instrumento convocatório do processo de licitatório referente à contratação do objeto deste termo de referência, obedecendo ao disposto, adotar-se-á a forma de execução ELETRÔNICA;
- 29.2. Para o instrumento convocatório do processo de licitatório referente à contratação do objeto deste termo de referência, adotar-se-á o modo de disputa aberto, e caberá aos licitantes a apresentação de suas propostas em sessão pública por meio de lances públicos e sucessivos, decrescentes, conforme o critério de julgamento adotado;
- 29.3. Para os devidos fins do processo licitatório, o critério de julgamento a ser adotado é o de menor preço por lote nos termos deste Termo de Referência;
- 29.4. O objetivo do critério é selecionar a proposta que se apresente mais vantajosa para a CONTRATANTE, considerando a variável de maior interesse para o processo de seleção do fornecedor do objeto deste Termo de Referência;
- 29.5. Havendo divergência entre o objeto aqui relacionado e o lançado junto ao sítio eletrônico licitações, prevalecerá o descritivo do Termo de Referência;
- 29.6. Nenhum valor unitário apresentado poderá ser superior ao valor de referência consolidado através da pesquisa de mercado realizada;
- 29.7. É vedado à empresa apresentar proposta cujos percentuais do valor unitário ultrapasse aquela estabelecida pela CAERN, sob pena de desclassificação;

30. **DO REGIME DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

- 30.1. O contrato terá o regime de execução classificado como empreitada de preço unitário;

31. **DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

- 31.1. O presente instrumento será válido a partir de sua assinatura, com sua eficácia condicionada à publicação do instrumento no Diário Oficial do Estado - DOE e no Portal Transparência da CAERN, e terá vigência se iniciando juntamente com o prazo de execução e término em 120 (cento e vinte) dias após o exaurimento deste, respeitado o limite máximo estabelecido em lei;

32. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 32.1. Inexistirá obrigação de repasse mínimo de ações, ou de pagamentos mínimo, à CONTRATADA, sendo qualquer apontamento de demanda, realizado pela CONTRATANTE, meramente estimativo;
- 32.2. Este Termo de Referência e seus Anexos deverão ser lidos e interpretados na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento;
- 32.3. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões;
- 32.4. A presente licitação somente poderá ser revogada por razão de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;
- 32.5. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação;
- 32.6. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para a recuperação dos débitos, com a implementação de ações de cobrança no âmbito administrativo, seguindo e cumprindo os procedimentos vigentes na CAERN;
- 32.7. Sempre que a CONTRATADA se dirigir a um imóvel para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, deverá identificar-se e explicar, com precisão, clareza e objetividade, as razões da sua presença, manifestando-se com polidez e apresentando os documentos de cobrança, de forma a motivar o cliente à efetivação do pagamento;
- 32.8. A CONTRATADA poderá realizar a cobrança também através de seu Call Center, respeitando os procedimentos CAERN e normas vigentes, a qualquer momento do Cronograma de Cobrança, não substituindo nenhuma das ações de cobrança estabelecidas nesse Termo de Referência, devendo as ligações serem registradas e gravadas, e, se necessário, comprovados através de demonstrativos mensais das empresas de telefonia, sendo remunerada, apenas, pela primeira visita de cobrança presencial, caso demandada;
- 32.9. A CONTRATADA poderá realizar quantas visitas julgue necessárias, visando a localização do ramal e a execução do serviço, porém só será remunerada uma vez, realizada de acordo com prazo fixado pelo GSAN;
- 32.10. As localidades e períodos para atuação, dentro das Regionais, serão determinadas pela CONTRATANTE e comunicados à CONTRATADA previamente;

- 32.11. Cabe à CONTRATADA a elaboração e implementação da logística necessária à plena execução dos serviços demandados pela CONTRATANTE;
- 32.12. Os serviços serão executados em dias úteis e finais de semana, conforme os roteiros estabelecidos pela CAERN, à exceção da suspensão do fornecimento de água por inadimplemento, que deverá ser executada conforme disposição legal federal, estadual ou municipal específica;
- 32.13. Os serviços serão executados na abrangência da área de atuação da CAERN;
- 32.14. A CONTRATADA deverá garantir a execução de religações aos sábados e feriados, de modo a cumprir o prazo de 24 horas para execução e cadastramento do serviço;
- 32.15. As religações deverão ser executadas em todos os imóveis cuja solicitação foi acatada pela CAERN, independentemente de ser originada através de corte executado no ciclo de cobrança ou fora dele, assim como do tipo de corte executado (nicho, calçada, pavimento, asfalto, etc.);
- 32.16. É de responsabilidade da CONTRATADA a localização exata do imóvel objeto da ação de cobrança, certificando-se previamente que se trata do imóvel correto, através dos mapas disponíveis na CAERN e de outras ferramentas que julgar necessárias (não cabendo remuneração para tal);
- 32.17. Na hipótese do cliente oferecer resistência, a CONTRATADA deverá executar a interrupção do fornecimento de água no pavimento ou asfalto, e, se necessário, deverá solicitar apoio/reforço policial;
- 32.18. Caso o cliente apresente como argumento do não pagamento da conta a abertura de processo de contestação de conta ou a negociação da dívida, a CONTRATADA deverá confirmar através de consulta ao sistema de gestão comercial a veracidade da informação. Não se confirmando, a CONTRATADA deverá prosseguir com a execução do corte;
- 32.19. Os serviços que não puderem ser executados deverão ser agrupados em função dos motivos impeditivos de sua realização, fazendo anotação na ordem de serviço dos comentários justificativos das ocorrências, devendo ser entregue relatório à CONTRATANTE ao fim de todo ciclo;
- 32.20. Todos os serviços objeto deste Termo de Referência deverão ser executados com veículos adequados e padronizados;
- 32.21. Os prazos para execução dos serviços, dispostos no item 15.17, poderão ser alterados em função das políticas e regras comerciais da CAERN, a critério da CAERN, desde que comunicado com antecedência de no mínimo 30 dias;
- 32.22. Caso haja algum impedimento técnico para a execução do corte com chibáguas no nicho, a empresa deverá adotar outra modalidade de corte presente no escopo do contrato;
- 32.23. Os medidores deverão permanecer acoplados nos cavaletes dos imóveis que tiverem seu abastecimento interrompido;
- 32.24. A CONTRATADA deverá controlar, nos próprios locais, a boa qualidade dos serviços executados, com equipes próprias de fiscalização;
- 32.25. Não será pago à CONTRATADA, em nenhuma hipótese, o serviço não executado, ainda que a justificativa apresentada seja aceita pela CAERN;
- 32.26. A CONTRATADA está ciente de sua área de atuação e como tal não cabe quaisquer reclamações sobre as distâncias a serem trabalhadas;
- 32.27. O primeiro Boletim de Medição de cada contrato só será emitido após 45 (quarenta e cinco) dias do início da execução dos serviços;
- 32.28. As divergências e dúvidas de ordem técnica serão esclarecidas pela Unidade Comercial de Controle da Arrecadação, Cobrança e Combate à Fraude e/ou Gerência Comercial Central;
- 32.29. Os casos omissos serão esclarecidos à luz do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte e da legislação aplicável;

REV.	HISTÓRICO DE REVISÕES	RESP.	MAT.	ÁREA
00	Emissão Inicial	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
01	Inclusão do item 6.3, informando do sigilo do orçamento	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
01	Alteração do texto do item 11.14	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
01	Alteração do item 13.1, informando que se trata de uma licitação de serviço comum, e inclusão do item 13.2, com o texto antes disposto no item 13.1	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
01	Alteração do item 20.6, informando que os serviços constantes são tecnicamente relevantes	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
02	Alteração do item 13.1, informando que se trata de uma licitação de serviço comum de engenharia	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
02	Alteração do item 27.1 informando que o reajuste será da data da abertura da sessão pública das propostas	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
04	Alteração do item 20.6.1 descrevendo os serviços que compõem a exigência da respectiva qualificação, os quantitativos exigidos e o acréscimo da alínea d, com a inclusão da exigência de apresentação atestado de capacidade técnica também para o serviço de sondagem	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
04	Inclusão do item 20.7 com a classificação da qualificação técnica como tecnicamente relevante	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
04	Alteração do índice de reajustamento para INCC	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO

		Freitas		
04	Inclusão do termo POR LOTE no item 28, quando trata do critério de julgamento ser o menor preço	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
04	Texto da vigência contratual ajustado de acordo com a minuta do edital	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
05	Inclusão do inciso 20.0 tratando da justificativa para a exigência de qualificação econômico-financeira	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
06	Ajuste do item 11.12 conforme item 6.10 da Minuta de Edital 39329980 e Instr. Normativa RFB nº 1199/2011	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO
07	Inclusão do item 16 e seus subitens pela GSM tratando de segurança e medicina do trabalho em substituição aos itens 15.10 e 15.11, bem como detalhamento e complemento aos demais itens do Termo de Referência, em especial aqueles constantes no tópico 15 e seus subitens - das obrigações da contratada	Atilo de Carvalho da Silva	5014	GSM/DA
08	Alteração do item 6.3, corrigindo o artigo referente ao RILCC, de 9º para 19	Diego Andrade de Freitas	4114	GCC/SCO



Documento assinado eletronicamente por **Diego Andrade de Freitas, Gerente Comercial Central**, em 23/04/2026, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do [Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **40847724** e o código CRC **9B93F388**.