

## **REGULAMENTO DE CREDENCIAMENTO**

Dispõe sobre o credenciamento de pessoas jurídicas para cobrança de débitos das contas de fornecimento de água bruta.

### **CAPÍTULO I**

#### **DO OBJETO**

**Artigo 1º** - O presente regulamento tem como objetivo o credenciamento de empresas prestadoras de serviços de cobranças de débitos de contas de fornecimento de água bruta.

§ 1º - O prazo para requerimento do credenciamento é de 30 dias, contados a partir da data da publicação no Diário Oficial do Estado, desde que em conformidade com os critérios contidos no presente regulamento.

### **CAPÍTULO II**

#### **DO CREDENCIAMENTO**

**Artigo 2º** - Poderão requerer o credenciamento pessoas jurídicas constituídas há mais de um ano e que estejam legalmente estabelecidas na forma da lei, cujo objetivo social seja a prestação de serviços de cobranças débitos, e que atendam às condições previstas nesse regulamento, mediante apresentação dos documentos relacionados no capítulo III:

§ 1º - Serão credenciadas as empresas prestadoras de serviço que apresentem documentação completa, comprovando a habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

§ 2º - Não será admitida a participação de empresas prestadoras de serviços das quais participe empregado, membro da Diretoria ou Conselhos da COGERH, na condição de sócio ou mantenha com o mesmo vínculo de natureza empregatícia ou de prestação de serviços.

§ 3º - Estão proibidos os credenciamentos de empresas prestadoras de serviços em regime de concordata, recuperação judicial ou cuja falência tenha sido decretada.

§ 4º - Compete à (s) empresa (s) credenciada (s) atualizar o registro cadastral anualmente mediante apresentação do Pedido de Renovação Cadastral, acompanhado, no que couber, pela mesma documentação exigida no cadastramento. É facultado a COGERH, descredenciar a contratada que não proceder a atualização do registro cadastral.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA DOCUMENTAÇÃO**

**Artigo 3º** - As pessoas jurídicas interessadas em requerer o credenciamento devem apresentar os documentos relacionados a seguir, em 01 (uma) via, em reprodução autenticada em cartório competente, ou, quando for o caso, publicação em órgão da imprensa oficial. Os documentos devem ser redigidos em português, datilografados com clareza ou impressos, por processo eletrônico, apresentados em via original ou cópia autenticada, sem emendas ou rasuras:

#### **I – HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a) Cédula de identidade dos representantes legais;
- b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- d) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

#### **II – REGULARIDADE FISCAL**

- a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do credenciamento;
- c) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

#### **III – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

- a) Declaração de disponibilidade de instalações e equipamentos, pela empresa interessada, para realização dos serviços de cobrança de contas de fornecimento de água bruta e de que as mesmas encontram-se em bom

estado de conservação e estão de acordo com os itens de qualificação técnica, conforme modelo constante do ANEXO F.

- b) Apresentar atestado(s) fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa interessada executou serviços semelhantes ao objeto da licitação com quantitativos médios mensais de 800 (oitocentas) cobranças.

#### **IV – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- b) Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

**Parágrafo único** - A COGERH se reserva o direito de proceder à comprovação da adequabilidade das instalações da empresa interessada, mediante vistoria a ser realizada por prepostos seus previamente ao credenciamento.

**Artigo 4º** - Os pedidos de credenciamento serão analisados no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da entrega da documentação, por uma comissão designada, pela Administração, restando após análise, habilitados os que atenderem o disciplinado no presente regulamento.

§ 1º - Os pedidos de credenciamento e os documentos referidos no artigo 3º do capítulo III devem ser encaminhados a COGERH no endereço: Rua Aualdo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140.

§ 2º - Somente serão admitidos os pedidos e documentos entregues pessoalmente ou enviados via SEDEX, não sendo credenciadas Empresas Comerciais e de Serviços que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos solicitados, e quando o fizerem de forma incompleta, não serão credenciadas aquelas que não apresentarem documentação complementar durante o prazo de vigência do credenciamento.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DA DESCRIÇÃO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Artigo 5º** - Os serviços previstos no artigo 1º deste Credenciamento serão prestados em todo território cearense de acordo com as disposições abaixo:

**I – COBRANÇA ADMINISTRATIVA I** – Trata-se de serviço de Cobrança Administrativa a Clientes inadimplentes. A cobrança deverá ser feita da seguinte forma:

- a) **Cobrança através de aviso de cobrança administrativa I** – No prazo de 04 (quatro) dias úteis contados a partir do recebimento da relação dos usuários inadimplentes encaminhadas pela COGERH, deverá a Credenciada efetuar a cobrança

através de aviso de cobrança administrativa I (**ANEXO A**), sendo um dia para a impressão e 3 dias para a efetiva cobrança, elaborada de acordo com modelo definido pela Companhia, que será produzida em documento hábil através do qual o cliente poderá efetuar o pagamento em qualquer dos nossos agentes de arrecadação. O prazo para efetuar esta cobrança será, no máximo, de três dias corridos. Os avisos de cobrança administrativa I a serem cobrados informarão mais uma vez ao cliente que a não regularização do débito poderá implicar em cobrança judicial.

b) **Cobrança através de Telefone** – Vencida a etapa anterior 7 (sete) dias após a cobrança dos avisos), ou seja, a do envio de aviso de cobrança administrativa I (**ANEXO A**) sem o respectivo pagamento, no 1º dia subsequente ao vencimento daquela, os telefonemas serão iniciados da seguinte forma: durante o prazo total de 08 (oito) dias corridos, será feito 01 (um) telefonema a cada 02 (dois) dias alternados e contidos no prazo total. Para o pagamento feito em decorrência deste modo de cobrança, o devedor deverá fazê-lo através da cobrança administrativa I anteriormente enviada. Os telefonemas a serem efetuados, informarão mais uma vez ao cliente que a não regularização do débito poderá implicar em cobrança judicial.

c) **Cobrança através de aviso de cobrança administrativa II** – No dia seguinte ao término do prazo dispensado para os telefonemas, sem o pagamento ou sequer negociação da dívida, deverá a cobrança ser processada pessoalmente, por preposto indicado pelo Credenciado e sob a responsabilidade desta. O mencionado preposto notificará o cliente com o **aviso de cobrança administrativa II (ANEXO D)** em até 2 (dois) dias após o término da cobrança por telefone, conforme modelo negociado com a COGERH e devidamente protocolada, informando-o que a não regularização do débito poderá implicar em cobrança judicial. Caso o agente tenha o acesso ao endereço do cliente impedido, deverá dirigir-se ao local 03 (três) vezes atestando quaisquer impedimentos encontrados.

§ 1º - Para efeito de fiscalização, avaliação e sanções, os avisos de cobrança administrativas I e II serão considerados, contabilizados e avaliados separadamente.

§ 2º - Caso o pagamento seja efetuado pelo cliente no prazo de até **18** (dezoito) dias a contar do recebimento do lote de cobrança, a credenciada não estará obrigada a enviar à COGERH os protocolos de cobrança referentes ao envio da **aviso de cobrança administrativa II**. Os protocolos deverão ser arquivados com as cobradoras e, caso haja necessidade, a COGERH solicitará os comprovantes.

§ 3º – Superadas as etapas acima e contabilizando um período de 27 (vinte e sete) dias, a contar da data de geração, pela COGERH, do arquivo de cobrança administrativa I, o credenciado alimentará no sistema comercial da COGERH e/ou remeterá arquivo de retorno até o 7º (sétimo) dia, conforme definição da COGERH.

§ 4º Será disponibilizado, no sistema da cobradora, relatório constando as informações relativas à efetiva cobrança (aviso I, telefonemas e aviso II) ao cliente, e será enviado relação protocolada, com os nomes dos devedores para a aplicação das medidas judiciais pertinentes. Obtendo êxito qualquer das cobranças retro, a COGERH deverá ser imediatamente comunicada, por escrito, acerca da negociação.

§ 5º - Esta ação de cobrança administrativa terá um prazo de **30 dias** para sua execução (podendo ser postergada a critério da COGERH).

§ 6º - A cobrança administrativa será impressa em papel da cor a ser definida pela COGERH.

§ 7º - A COGERH remunerará a cobradora, considerando os pagamentos efetuados até 30 dias após a data de geração da cobrança administrativa I da seguinte maneira:

a) Recuperação de até **5% (cinco por cento)** do valor do lote enviado – a Credenciada será remunerado com um percentual de 8% (oito por cento) sobre o valor total recebido à vista.

b) Recuperação **maior que 5% (cinco por cento) e até 50% (cinquenta por cento)** do valor do lote enviado – a Credenciada será remunerado com um percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor total recebido à vista.

c) Recuperação **maior que 50% (cinquenta por cento)** do valor do lote enviado – a Credenciada será remunerado com um percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor total recebido à vista.

d) A Credenciada será remunerada com um percentual de 8% (oito por cento) sobre o valor de cada parcela efetivamente paga do parcelamento realizado, considerando que o parcelamento foi efetuado até 30 dias após a data de geração da cobrança administrativa I.

**II - AVISO DE CORTE** - Depois de vencidas as contas de fornecimento de água bruta da COGERH, a cobradora receberá arquivos com os dados dos devedores e terá o prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis para efetuar a cobrança dos avisos aos inadimplentes (**ANEXO B**), sendo um dia para a impressão e 3 dias para a efetiva cobrança, os quais deverão ser protocolizados conforme o modelo adotado pela COGERH. Deverá também alimentar no sistema comercial da COGERH e/ou enviar arquivo de retorno dos avisos de cobrança até o 7º (sétimo) dia após a conclusão da referida cobrança com as efetivas datas da cobrança e as ocorrências preenchidas, conforme definição da COGERH. Neste arquivo deverão constar as informações relativas à cobrança ao cliente, conforme especificações da COGERH. Além disso, deverá devolver os avisos de corte não pagos, bem como os protocolos de recebimentos os avisos de corte à respectiva Unidade de Negócio no prazo de três dias na capital e cinco dias no interior, após o envio pela COGERH do arquivo dos clientes não pagos (arquivo das ordens de corte). Os avisos de corte serão impressos em papel da cor a ser definida pela COGERH.

§ 1º - A remuneração a ser paga pela COGERH será de R\$ 5,00 (cinco reais) por aviso de corte caso o débito total seja pago ou parcelado entre a data da geração da cobrança até o 11º (décimo primeiro) dia após a geração dos avisos, conforme relatório de atesto emitido pela COGERH. Caso o pagamento do débito cobrado seja parcial, a remuneração deste valor será proporcional ao número de competências pagas.

**III – REALIZAÇÃO DE PROTESTO** - Efetuado para clientes que já tiveram suas ligações cortadas ou suprimidas, bem como clientes que possuem débitos referentes ao fornecimento de água bruta e não regularizaram seus débitos. A cobradora terá o prazo

máximo de 04 (quatro) dias úteis depois de recebido o arquivo, para efetuar o protesto dos devedores inadimplentes. Deverá também alimentar no sistema comercial da COGERH e/ou enviar arquivo de retorno dos avisos de cobrança até o 7º (sétimo) dia após a conclusão da referida cobrança com as efetivas datas da cobrança e as ocorrências preenchidas, conforme definição da COGERH.

§ 1º - A remuneração a ser paga pela COGERH será de **R\$ 5,00 (cinco reais) por realização de protesto acrescido das taxas cartoriais cobradas.**

**V – RELAÇÃO DE CLIENTES** - Somente será emitida nova relação de Clientes para Cobranças de Débitos após o recebimento pela COGERH dos relatórios dos lotes já enviados.

§ 1º - A COGERH deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, aprovar os relatórios de cobrança emitidos pela credenciada, não sendo vedado neste período o envio de novo lote para cobrança.

**VI –ACOMPANHAMENTO VIA WEB** - A Empresa de Cobrança disponibilizará para a COGERH um sistema informatizado via WEB que possibilite acompanhar com detalhamento, ao nível de clientes, as ações diárias de cobrança, além de resumo de todas as ações e resultados obtidos por lote e cliente, bem como a escanerização dos canhotos dos avisos de cobranças, em um prazo de 3 dias úteis para capital e 5 dias uteis para o interior. Tal sistema estará sujeito a aprovação pela COGERH. E deverá emitir relatório quando solicitado pela COGERH.

**VII –DO RETORNO DOS ARQUIVOS DE COBRANÇA** - A credenciada deverá também enviar arquivo de retorno até o 7º (sétimo) dia após a conclusão das cobranças, conforme definição da COGERH. Neste arquivo deverão constar as informações relativas à cobrança ao cliente com as referidas datas de cobrança e ocorrências preenchidas, conforme especificações da COGERH. Com efeito, para todas as ações de aviso (corte, tamponamento, inclusão em cadastro de inadimplentes).

**VIII** – Os arquivos de retorno deverão ser transmitidos em meio eletrônico/magnético no prazo estabelecido para cada ação de cobrança de acordo com esse Termo, na Rua Aduardo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140.

**IX** – Os documentos de protocolo, que foram assinados no ato da cobrança pelos clientes, deverão ser encaminhados à COGERH, em 03 (três) dias úteis na capital e 05 dias úteis no interior após o término da ação da cobrança/lote. Os mesmos deverão ser encaminhados para a Gerência Comercial ou em outro endereço que a COGERH determinar até as 17:00 horas.

**X** – A Cobradora não poderá, sob justificativa alguma, sublocar os serviços descritos neste Termo ou qualquer parte deles.

## **CAPÍTULO V**

## **DA REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS**

**Artigo 6º** - Para os valores negociados através de parcelamento, a credenciada será remunerada somente sobre as parcelas efetivamente pagas, sendo-lhe obrigado acompanhar o processo de quitação ou de atraso de cada uma delas. Deparando-se o credenciado com inadimplência do cliente, deverá efetuar cobrança solicitando a regularização do débito, sob pena de cobrança judicial.

§ 1º - O credenciado receberá os valores que lhe são devidos, após a aprovação dos relatórios/arquivos de fechamento do lote enviados à COGERH, onde no dia 20 de cada mês serão efetuados os atestos, bem como a apresentação das Faturas e Notas Fiscais Eletrônicas e Certidões de Regularidade Fiscal no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da aprovação dos mesmos. A COGERH efetuará a quitação em até 10 (dez) dias corridos do recebimento da Fatura e Nota Fiscal Eletrônica e Certidões de Regularidade Fiscal.

§ 2º - A COGERH somente efetuará o pagamento dos serviços prestados pela cobradora mediante:

a) apresentação dos protocolos de avisos de cobrança junto às Unidades de Negócio com o correspondente atesto (assinatura) disponibilizado pelo gerente da Unidade de Negócio ou Coordenador no termo de recebimento de serviços de cobrança (**ANEXO C**);

b) devolução de forma eletrônica das informações do encerramento do lote;

c) pesquisa de avaliação dos serviços da cobradora (quando realizado).

§ 3º - As Empresas credenciadas deverão manter conta corrente em banco a ser indicado pela COGERH, para que se proceda ao pagamento dos serviços prestados.

§ 4º - As Empresas credenciadas deverão manter atualizados os dados cadastrais informando, por ocasião da assinatura do termo de credenciamento, o banco integrante do Sistema de Compensação Nacional, agência e conta corrente para que a COGERH proceda ao pagamento dos serviços prestados, dentre os bancos credenciados pela COGERH.

§ 5º - A relação dos documentos recebidos e as notas fiscais Eletrônica e Certidões de Regularidade Fiscal emitidas pelas Empresas credenciadas, deverão ser protocolizados, na Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA FORMA DE GESTÃO**

**Artigo 7º** - O serviço será realizado através de visitas às unidades consumidoras, observados os limites legais em conformidade com as estratégias definidas pela COGERH.

**Artigo 8º** - A cobrança será efetuada através de Avisos de Cobrança Administrativa, Aviso de Corte, por meio de telefone e Realização de protesto.

**Artigo 9º** - Os serviços de cobrança realizados neste contrato deverão ser executados por cobradores que trabalhem exclusivamente na cobrança da COGERH. Deverá ter para cada grupo de 20 cobradores um supervisor de campo

**Artigo 10º** - No aspecto de atendimento aos devedores a credenciada deverá manter estrutura local adequada ao volume de serviços demandados pela COGERH.

§ 1º Em caso de extravio/roubo dos avisos de cobrança, quando o fato tiver ocorrido antes da efetiva cobrança dos mesmos, a credenciada deverá proceder a recarga dos dados para imediata cobrança, e comunicado a COGERH.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Artigo 11º** - A cobrança será distribuída de forma equânime entre as empresas de cobrança por localidade de atuação.

**Artigo 12º** – A forma de distribuição dos avisos de corte, aviso de inclusão em cadastro de inadimplentes, será pelo quantitativo de clientes e a cobrança administrativa dar-se-á pelo valor da dívida a ser recuperada.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO ENVIO E RECEBIMENTO DAS INFORMAÇÕES**

**Artigo 13º** - As informações resultantes do processo de cobrança (e negociações na própria cobradora) dos créditos a serem recuperados, deverão ser enviadas e/ou alimentados, no sistema da COGERH, diariamente, ou semanalmente e/ou mensalmente, conforme definição da COGERH. A Credenciada deverá possuir estrutura de informática adequada para acesso ao sistema da COGERH.

**Artigo 14º** - Nas informações enviadas pela COGERH constarão a inscrição do cliente, nome, CPF ou CNPJ, endereço, telefone e o valor da dívida com referência de mês e ano.

**Artigo 15º** - As informações serão geradas diariamente para o tratamento das exclusões, quando o pagamento for efetuado nos Bancos ou agentes de recebimento.

**Artigo 16º** - A COGERH deverá acompanhar, por meio de sistema disponibilizado pela cobradora, em tempo real todas as ações de cobrança realizadas.

## **CAPÍTULO IX**

### **DAS METAS**

**Artigo 17º** - A cobradora deverá devolver à COGERH no mínimo 80% dos protocolos dos avisos de cobrança assinados pelos devedores e com os dados do recebedor de forma legível (nome, data da cobrança e CPF). Caso contrário estará sujeita as seguintes multas:

a) de **70% a 79,99%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 5% do valor a ser pago à cobradora;

b) de **60% a 69,99%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 10% do valor a ser pago à cobradora;

c) de **30% a 59,99%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 15% do valor a ser pago à cobradora;

d) **abaixo de 30%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 25% do valor a ser pago à cobradora.

## **CAPÍTULO X**

### **DA FISCALIZAÇÃO**

**Artigo 18º** – A COGERH fiscalizará as ações da cobradora por meio de amostras extraídas de clientes que pagaram, que não pagaram e clientes que tiveram problemas na cobrança /localização de avisos de cobrança que serão checados mensalmente, ou a cada encerramento de lote. A cobradora estará sujeita às seguintes multas caso haja diferença entre o número de avisos de cobrança assinados encaminhados à COGERH e o número de devedores que realmente assinaram os protocolos de cobrança:

a) de **10,01% a 20%** de diferença por lote - multa de 10% do valor a ser pago à cobradora;

b) de **20,01% a 30%** de diferença por lote - multa de 15% do valor a ser pago à cobradora;

c) de **30,01% a 50%** de diferença por lote - multa de 20% do valor a ser pago à cobradora;

d) **acima de 50%** de diferença por lote – multa de 30% do valor a ser pago à cobradora.

**Obs:** Multas sobre o valor a ser pago à cobradora após possíveis multas por descumprimento das metas.

## **CAPÍTULO XI**

### **DO ENVIO DAS COBRANÇAS FORA DOS PRAZOS**

**Artigo 19º** – A cobradora estará sujeita as seguintes multas caso as cobranças acima sejam realizadas fora dos prazos estabelecidos. Para mensurar esse percentual serão realizadas pesquisas com amostras aleatórias, com margem de segurança de 5%:

- a) **até 1%** do total do lote cobrado fora do prazo – sem multa;
- b) de **1,01% a 20%** do total do lote cobrado fora do prazo - multa de 10% do valor a ser pago à cobradora;
- c) de **20,01% a 30%** do total do lote cobrado fora do prazo – multa de 15% do valor a ser pago à cobradora;
- d) de **30,01% a 50%** do total do lote cobrado fora do prazo - multa de 20% do valor a ser pago à cobradora;
- e) **acima de 50%** do total do lote cobrado fora do prazo – multa de 30% do valor a ser pago à cobradora.

## **CAPÍTULO XII**

### **DOS RELATÓRIOS**

**Artigo 20º** - Os relatórios gerenciais e de prestação de contas deverão ser enviados diariamente, ou semanalmente e/ou mensalmente, conforme definição da COGERH.

**Artigo 21º** - A cobradora deverá elaborar relatórios, avisos de cobranças e formulários dentro do formato, conteúdo e padrão estabelecidos e autorizados pela COGERH.

**Artigo 22º** - Nos avisos de recebimento deverão constar o nome, assinatura, data e CPF/CNPJ do devedor. Com exceção da assinatura os três outros campos deverão estar legíveis. Nos casos de assinaturas não legíveis colocar, abaixo da assinatura, o nome do assinante em letra de forma.

**Artigo 23º** - A cobradora deverá disponibilizar relatórios contendo a quantidade de protocolos, devolvidos à COGERH, dos avisos de cobrança assinados pelos devedores e com os dados do recebedor de forma legível (nome, data da cobrança e CPF).

## **CAPÍTULO XIII**

### **DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS DOS SOFTWARES E EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**

**Artigo 24º** - A credenciada deverá utilizar um sistema de informática para transferência de dados que obedeça aos seguintes requisitos:

a) a credenciada deverá usar ferramentas para integração com o sistema da COGERH, utilizando tecnologias de ponta, como Java, além de equipamentos atualizados;

b) a credenciada deverá disponibilizar um ambiente de consulta via Web, bem como a escanerização dos protocolos (canhotos) dos avisos de cobranças, com garantia

de segurança de acesso aos dados, o qual estará sujeito a testes para a sua aprovação pela COGERH;

c) Emitir relatórios gerenciais, definidos pela COGERH logo após a descarga dos dados e disponibilização destes relatórios on-line, em tempos intercalados a serem definidos pela COGERH, para acesso aos mesmos;

d) transmitir dados entre a COGERH e a credenciada eletronicamente, de forma compactada e criptografada, de modo a garantir a segurança na transmissão dos mesmos;

e) a COGERH se reserva ao direito de alterar os dados e layout dos arquivos a qualquer momento de acordo com suas necessidades de serviços, mediante comunicação formal, sendo condição necessária que a credenciada possua capacidade para ajustar-se às mudanças no sistema da COGERH em tempo hábil;

f) a credenciada terá que comprovar possuir Centro de Processamento de Dados próprio, voltado para o processamento de milhares de avisos de cobranças de clientes inadimplentes da COGERH;

g) a credenciada deverá possuir um plano de contingência para os casos de alguma execução dos serviços por ocasião de quebra ou defeito em seus equipamentos, falta de energia ou algum fato que possa afetar os prazos estabelecidos no cronograma de execução dos serviços;

h) a credenciada deverá ainda, dispor de outros meios de transmissão de dados que possam ser solicitados pela COGERH;

i) a credenciada deverá se utilizar, para alimentação dos dados de retorno referentes aos avisos de cobrança por ela trabalhados, de um sistema de informática previamente aprovado pela COGERH.

## **CAPÍTULO XIV**

### **DA CONFIDENCIALIDADE**

**Artigo 25º** - Todas as informações fornecidas pela COGERH à empresa de cobrança, referentes a seu cadastro de clientes, inadimplentes ou não, têm caráter confidencial. O descumprimento do presente item acarretará na imediata rescisão do credenciamento de prestação de serviço e implicará no ressarcimento à COGERH de todos os danos que possam vir a ser causado por tal divulgação.

**Artigo 26º** - No ato da cobrança através dos telefonemas e pelo agente de cobrança, apenas o usuário inadimplente deverá recebê-la, não podendo a dívida ser noticiada a terceiros que não representem o cliente.

**Artigo 27º** - Os usuários submetidos a este processo de cobrança administrativa poderão levar a efeito o pagamento de seus respectivos débitos através dos agentes arrecadadores da COGERH.

**Artigo 28º** - Inexiste penalidade a ser aplicada sobre as contas não pagas e que sofrerão Ação de Cobrança Administrativa, pois as penalidades previstas na legislação pertinente já são cobradas na conta mensal.

## **CAPÍTULO XV**

### **DAS RESPONSABILIDADES**

**Artigo 29º** - No desempenho dos serviços aqui relacionados, a empresa de cobrança, responderá e arcará com todos os prejuízos que ocorrerem por força de conduta de seus funcionários, ou por qualquer ato que venha a descumprir as determinações do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.069/90), bem como deverá:

a) Executar perfeitamente os serviços, nas localidades definidas e dentro dos horários estabelecidos pela COGERH através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar à COGERH, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas ou softwares, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços;

b) Fornecer à COGERH relação nominal dos empregados designados para a execução dos serviços onde conste o número de registro de empregado, número e série da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social, atualizando as informações quando da admissão, substituição ou demissão do empregado, para efeito de controle e acesso às suas dependências, no prazo de até 01 (hum) dia útil.

c) Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da COGERH, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc;

d) Os empregados que irão prestar serviços à COGERH deverão atender ao perfil definido pela CONTRATANTE e receber treinamento necessário para o bom desempenho das suas funções;

e) Fornecer a todos os seus empregados treinamento específico antes de iniciar suas atividades em campo. A responsabilidade dos custos com todo e qualquer treinamento será da credenciada. A COGERH reserva ao direito de poder acompanhá-los, como também de indicar seus instrutores para realizá-los quando julgar necessário;

f) Afastar, imediatamente após notificação verbal ou escrita da COGERH, todo empregado que, a critério da COGERH, proceder de maneira desrespeitosa para com os empregados e clientes desta, além do público em geral, ou apresentar conduta inconveniente, garantindo que o mesmo não seja remanejado para um outro serviço da CREDENCIADA na COGERH. Diligenciar para que os seus empregados tratem com

urbanidade o pessoal da COGERH, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.

g) Dar ciência à COGERH imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

h) Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste edital.

i) Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações / solicitações da COGERH.

j) Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda;

k) Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela COGERH;

l) Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o Termo de Credenciamento, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela credenciada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a COGERH;

m) Fornecer aos seus empregados remuneração não inferior ao valor estipulado pelo dissídio da categoria.

n) Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da COGERH;

o) Responder perante a COGERH e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a COGERH de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

p) A CREDENCIADA deverá possuir em seu quadro funcional, pelo menos 1 (um) Supervisor de Campo para cada grupo de 20 Agentes Cobradores.

q) No curso da execução dos serviços caberá a COGERH, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições do termo. Para isso, a COGERH registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à credenciada, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento de Credenciamento.

**Artigo 30º** - A Cobradora ficará obrigada a guardar os arquivos físicos e/ou magnéticos referentes à cobrança e recebimento de valores durante o prazo de vigência deste termo: 24 (vinte e quatro) meses.

**Artigo 31º** - Será de inteira responsabilidade do Credenciado, o pagamento dos empregados utilizados na prestação dos Serviços, bem como de todos os encargos trabalhistas, não gerando qualquer vínculo empregatício com a COGERH.

**Artigo 32º** - A cobrança convencionada, bem como as transferências para a praça de Fortaleza estarão isentas de quaisquer despesas, tudo correndo por conta da Credenciada.

**Artigo 33º** - Mesmo após a rescisão do Credenciamento, o Credenciado continuará responsável por todos os atos praticados na vigência do credenciamento.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DAS SANÇÕES E MULTAS**

**Artigo 34º** - Caso o valor da nota fiscal da credenciada não seja suficiente para cobrir o valor devido, desde já, a COGERH fica autorizada a proceder ao desconto com o valor da garantia a ser eleita nos termos do artigo 36º deste credenciamento.

**Artigo 35º** - O Credenciado deverá realizar as atividades de cobrança com urbanidade, adotando sempre política conciliatória, respeitando a honra e dignidade dos clientes, não se responsabilizando a COGERH por quaisquer danos decorrentes da indevida execução das tarefas inerentes aos serviços objeto deste Regulamento, sendo de responsabilidade do credenciado os danos e indenizações decorrentes do ato.

**Artigo 36º** - Caso a COGERH seja acionada judicialmente e sobrevindo condenação por fatos originados por negligência ou descumprimento das condições aqui previstas, por parte do Credenciado, ingressará com Ação Regressiva contra o Credenciado infrator, no sentido de reparação de quaisquer danos ou abalo de seu crédito junto ao usuário e/ou instituições, que são os legítimos destinatários dos serviços prestados.

**Artigo 37º** - A COGERH analisará sistematicamente o desempenho das Empresas Credenciadas por lote de cobrança, levando-se em consideração o índice de arrecadação em relação aos valores enviados para cobradora. A Empresa que tiver desempenho inferior a 80% do índice médio de arrecadação das empresas de cobrança (igual a relação entre o valor total enviado as cobradoras e o valor negociado e efetivamente pagos pelos clientes) dos lotes específicos de cobrança poderá, a critério da COGERH, ser descredenciada.

§ 1º - O índice médio de arrecadação será calculado por lote e por ação de cobrança, obedecida a fórmula abaixo:

$$\text{IMA} = \frac{\text{Valor enviado às cobradoras}}{\text{Valor recuperado pelas cobradoras}}$$

§ 2º - Todas as multas a que está sujeita a credenciada sejam elas: por meta, por fiscalização, por atraso de envio de arquivo de retorno, por envio da cobrança fora do

prazo estabelecido **são consideradas em relação ao valor total do lote que estiver em desacordo com os termos deste credenciamento.**

§ 3º As multas aplicadas serão descontadas ex-officio de qualquer crédito existente da credenciada.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DO PRAZO DE VALIDADE E RESCISÃO**

**Artigo 38º** - O Termo de Credenciamento para prestação dos serviços será celebrado em caráter não exclusivo, por 24 (vinte e quatro) meses. O Termo de Credenciamento poderá ser rescindido a qualquer momento, mediante aviso prévio, com antecedência de 30 (trinta) dias, por iniciativa de qualquer das partes e anuência da outra, por infração de qualquer artigo ou condição prevista no presente instrumento ou por iniciativa privativa da COGERH, nas seguintes condições:

- a) não cumprimento das condições constantes deste regulamento e seus anexos;
- b) a paralisação dos serviços pela Credenciada, sem justa causa e prévia comunicação à COGERH;
- c) a subcontratação total ou parcial do seu objeto pela Credenciada, a associação do credenciado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, sem a expressa autorização da COGERH;
- d) a decretação da falência ou recuperação judicial;
- e) ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do credenciamento, e;
- f) nos demais casos previstos na lei 8.666/93.

**Parágrafo Único** – O credenciamento após aprovado será formalizado para sua plena validade, mediante instrumento celebrado entre as partes.

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DO PROCESSAMENTO E JULGAMENTO DOS PEDIDOS DE CREDENCIAMENTO**

**Artigo 39º** - O credenciamento será processado e julgado por Comissão nomeada pela Administração da COGERH com essa finalidade, que deferirá ou indeferirá o pedido de acordo com as disposições contidas no presente regulamento.

**Artigo 40º** - A decisão quanto ao deferimento ou indeferimento do pedido será comunicada ao interessado por escrito.

**Artigo 41º** - A decisão de indeferimento será fundamentada cabendo recurso no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da comunicação da decisão.

§ 1º - Os recursos, devidamente assinados pelo representante legal da empresa credenciada, deverão ser encaminhados ao Presidente da Comissão, devendo ser protocolizado na sede da COGERH localizada na Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140.

§ 2º - O Presidente da Comissão poderá acatar o recurso ou encaminhá-lo a Diretoria que, proferirá decisão na qual não caberá novo recurso administrativo.

## **CAPÍTULO XIX**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 42º** – O credenciamento para prestação dos serviços objeto desse regulamento será realizada em caráter não exclusivo, nos termos da minuta do Termo de Credenciamento constante do ANEXO I do presente regulamento.

**Artigo 43º** - O presente Credenciamento poderá ser modificado de comum acordo pelos partícipes, e, ainda, declarado rescindido por parte da COGERH se não atendidos os termos pactuados, através de notificação prévia.

**Artigo 44º** – O pagamento dos parcelamentos à credenciada, efetuado pela COGERH, encerra-se com a extinção do credenciamento celebrado.

**Artigo 45º** – As credenciadas deverão executar seus serviços de acordo com o **Regulamento de Credenciamento e Especificações Técnicas (Anexo E)** e nas localidades pré-determinadas pela COGERH e sob pena de multa e descredenciamento.

**Artigo 46º** – De acordo com a necessidade e interesse da COGERH será ministrado, a cada seis meses, treinamento pela COGERH para a credenciada com carga horária de 08 horas. O ônus com a realização do treinamento será da credenciada.

**Artigo 47º** - O foro do credenciamento será a Comarca de Fortaleza, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

**Artigo 48º** - Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação, conforme disposto no artigo 21 da Lei Federal n.º 8.666/93, podendo ser alterado ou revogado a qualquer tempo pela COGERH, devendo essas alterações serem publicadas no Diário Oficial do Estado.

## **RELAÇÃO DE ANEXOS**

**ANEXO A – AVISO DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA I**

**ANEXO B – AVISO DE CORTE**

**ANEXO C – ATESTO DE COBRANÇA**

**ANEXO D – AVISO DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA II**

**ANEXO E – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**ANEXO F - DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

**ANEXO G – MODELO DECLARAÇÃO EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

**ANEXO H – MODELO FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

**ANEXO I – TERMO DE CREDENCIAMENTO**

**ANEXO J – REQUERIMENTO CADASTRAL**

# ANEXO A - AVISO DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA I



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos



Emissão:

Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema  
CEP: 60.824.140 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3218.7020 | Fax: (85) 3218.7032  
[www.cogerh.com.br](http://www.cogerh.com.br)

## Cobrança Administrativa I



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos



Contrato:



Emissão:

Cliente/Usuario:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Local:	Comple.:	Respons.:	Senquencial:	Nº Hidrômetro
------------------	--------	--------	------------	---------	-------------	--------	----------	-----------	--------------	---------------

### Aviso de Cobrança

Solicitamos o seu comparecimento ao setor comercial da COGERH, no prazo de 7 (sete) dias para solucionar pendências de pagamento de sua responsabilidade, sob pena de corte na prestação do serviço, bem como da realização de protesto extrajudicial.

Para maiores informações, Ligue 0000-0000.

Mês	Vencimento	Valor	Mês	Vencimento	Valor

Atenção: No valor total a pagar, poderão ser acrescidos valores de: Juros, Multas e/ou Serviços pedentes no sistema.

Total do Débito

OBS.: Favor desconsiderar este aviso caso o débito tenha sido quitado.



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos

### Aviso de Cobrança



Contrato:

Seq. Aviso:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Lote:	Complemento:	Nº Hidrômetro:
-------------	--------	--------	------------	---------	-------------	-------	--------------	----------------

Cidade:

Sacado:

Valor Total:

Autenticação Mecânica

# Comprovante de entrega

Gerado em:

Inscrição:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Lote:	Compl:	Respons:	Sequencial:	Nº Hidrômetro:
------------	--------	--------	------------	---------	-------------	-------	--------	----------	-------------	----------------

Nome

Assinatura

Data

CPF/CNPJ

## Para Uso do Correio

- Mudou-se       Não existe o numero indicado       Falecido  
 End. não Encontrado       Destinatário desconhecido       Não e o número indicado  
 Recusou-se a receber       Endereço incompleto

Assinatura Destinatário:

Assinatura entregador:

Data

## Onde pagar sua Fatura:

Efetue o pagamento de sua fatura nos seguintes locais:

**Bancos:** Bradesco | BNB | Itaú | BIC | CEF | BB | Real | Unibanco  
**Outros:** Farmácia Pague Menos | Chegue e Pague/PagFácil – AGF

Atualize seu CPF ou CNPJ  
Ligue 0000.0000

CEP: 60.824.140 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3218.7020 | Fax: (85) 3218.7032  
Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema  
[www.cogerh.com.br](http://www.cogerh.com.br)

Autenticação Mecânica

# CONFIDENCIAL



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos

CEP: 60.824.140 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3218.7020 | Fax: (85) 3218.7032  
Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema  
[www.cogerh.com.br](http://www.cogerh.com.br)

Emissão:



Inscrição:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Lote:	Compl:	Respons:	Sequencial:	Nº Hidrômetro:
------------	--------	--------	------------	---------	-------------	-------	--------	----------	-------------	----------------

## ANEXO B – AVISO DE CORTE



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos



Emissão:

Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema  
CEP: 60.824.140 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3218.7020 | Fax: (85) 3218.7032  
[www.cogerh.com.br](http://www.cogerh.com.br)

### Aviso de Corte



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos



Contrato:



Emissão:

Cliente/Usuário:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Local:	Comple.:	Respons.:	Senquencial:	Nº Hidrômetro
------------------	--------	--------	------------	---------	-------------	--------	----------	-----------	--------------	---------------

### Aviso de Corte

Consta em nosso registro débito de sua responsabilidade, referente a serviços prestados por esta companhia, conforme demonstrativo a seguir. Caso não haja a regularização do débito no prazo de 5 (cinco) dias corridos a contar do recebimento desta correspondência, fica esse usuário, nesta data, notificado de que será realizado o corte no fornecimento de água, o qual se efetivará nos prazos legais.

Para maiores informações, Ligue 0000-0000.

Mês	Vencimento	Valor	Mês	Vencimento	Valor

Atenção: No valor total a pagar, poderão ser acrescidos valores de: Juros, Multas e/ou Serviços pedentes no sistema.

Total do Débito

OBS.: Favor desconsiderar este aviso caso o débito tenha sido quitado.



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos

### Aviso de Corte



Contrato:

Seq. Aviso:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Lote:	Complemento:	Nº Hidrômetro:
-------------	--------	--------	------------	---------	-------------	-------	--------------	----------------

Cidade:

Sacado:

Valor Total:

Autenticação Mecânica



## **ANEXO C – ATESTO DE COBRANÇA**

### **QUANTITATIVOS EXECUTADOS:**

Atesto para os devidos fins que as ações de cobrança descritas abaixo foram realizadas pela empresa \_\_\_\_\_ CNPJ \_\_\_\_\_ no período de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, tendo sido cobrados pela cobradora os respectivos protocolos dos avisos de cobrança.

SERVIÇO / AÇÃO DE COBRANÇA
( ) AVISO DE CORTE
( ) AVISO DE PROTESTO
( ) COBRANÇA ADMINISTRATIVA
( ) AVISO DE INCLUSÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES

De comum acordo, a COGERH e a credenciada, abaixo assinadas, firmam o presente encerramento da prestação do referido serviço através deste Termo de recebimento de serviços de cobrança.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

COMISSÃO DE RECEBIMENTO:

\_\_\_\_\_  
GERENTE

\_\_\_\_\_  
COORDENADOR COMERCIAL

\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE DA  
CREDENCIADA

## ANEXO C – ATESTO DE COBRANÇA (cont.)

Clientes Cobrados					

Clientes Não Cobrados					

## ANEXO D – AVISO DE COBRANÇA ADMINISTRATIVA II



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos



Emissão:

Rua Aualdo Batista, 1550 - Parque Iracema  
CEP: 60.824.140 - Fortaleza/CE  
Fone: (85) 3218.7020 | Fax: (85) 3218.7032  
[www.cogerh.com.br](http://www.cogerh.com.br)

### Cobrança Administrativa II



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos



Contrato:



Emissão:

Cliente/Usuário:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Local:	Comple.:	Respons.:	Senquencial:	Nº Hidrômetro
------------------	--------	--------	------------	---------	-------------	--------	----------	-----------	--------------	---------------

### Aviso de Cobrança

Solicitamos o seu comparecimento ao setor comercial da COGERH, no prazo de 7 (sete) dias para solucionar pendências de pagamento de sua responsabilidade.

Para maiores informações, Ligue 0000-0000.

Mês	Vencimento	Valor	Mês	Vencimento	Valor

Atenção: No valor total a pagar, poderão ser acrescidos valores de: Juros, Multas e/ou Serviços pedentes no sistema.

Total do Débito

OBS.: Favor desconsiderar este aviso caso o débito tenha sido quitado.



Companhia de Gestão  
dos Recursos Hídricos

### Aviso de Cobrança



Contrato:

Seq. Aviso:	Local:	Setor:	Sub-Setor:	Quadra:	Sub-Quadra:	Lote:	Complemento:	Nº Hidrômetro:
-------------	--------	--------	------------	---------	-------------	-------	--------------	----------------

Cidade:

Sacado:

Valor Total:

Autenticação Mecânica



# **ANEXO E**

## **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

### **1 - OBJETIVO**

O credenciamento de pessoas jurídicas para efetuarem cobrança de débitos de contas de fornecimento de água bruta.

### **2 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Os serviços previstos neste Credenciamento serão prestados em todo território cearense de acordo com as disposições abaixo:

**I – COBRANÇA ADMINISTRATIVA I** – Trata-se de serviço de Cobrança Administrativa a Clientes inadimplentes. A cobrança deverá ser feita da seguinte forma:

a) **Cobrança através de aviso de cobrança administrativa I** – No prazo de 04 (quatro) dias úteis contados a partir do recebimento da relação dos usuários inadimplentes encaminhadas pela COGERH, deverá a Credenciada efetuar a cobrança através de aviso de cobrança administrativa I (**ANEXO A**), sendo um dia para a impressão e 3 dias para a efetiva cobrança, elaborada de acordo com modelo definido pela Companhia, que será produzida em documento hábil através do qual o cliente poderá efetuar o pagamento em qualquer dos nossos agentes de arrecadação. O prazo para efetuar esta cobrança será, no máximo, de três dias corridos. Os avisos de cobrança administrativa I a serem cobrados informarão mais uma vez ao cliente que a não regularização do débito poderá implicar em cobrança judicial.

b) **Cobrança através de Telefone** – Vencida a etapa anterior 7 (sete) dias após a cobrança dos avisos), ou seja, a do envio de aviso de cobrança administrativa I (**ANEXO A**) sem o respectivo pagamento, no 1º dia subsequente ao vencimento daquela, os telefonemas serão iniciados da seguinte forma: durante o prazo total de 08 (oito) dias corridos, será feito 01 (um) telefonema a cada 02 (dois) dias alternados e contidos no prazo total. Para o pagamento feito em decorrência deste modo de cobrança, o devedor deverá fazê-lo através da cobrança administrativa I anteriormente enviada. Os telefonemas a serem efetuados, informarão mais uma vez ao cliente que a não regularização do débito poderá implicar em cobrança judicial.

c) **Cobrança através de aviso de cobrança administrativa II** – No dia seguinte ao término do prazo dispensado para os telefonemas, sem o pagamento ou sequer negociação da dívida, deverá a cobrança ser processada pessoalmente, por preposto indicado pelo Credenciado e sob a responsabilidade desta. O mencionado preposto notificará o cliente com o **aviso de cobrança administrativa II (ANEXO D)** em até 2 (dois) dias após o término da cobrança por telefone, conforme modelo negociado com a COGERH e devidamente protocolada, informando-o que a não regularização do débito poderá implicar em cobrança judicial. Caso o agente tenha o acesso ao endereço do cliente impedido, deverá dirigir-se ao local 03 (três) vezes atestando quaisquer impedimentos encontrados.

§ 1º - Para efeito de fiscalização, avaliação e sanções, os avisos de cobrança administrativas I e II serão considerados, contabilizados e avaliados separadamente.

§ 2º - Caso o pagamento seja efetuado pelo cliente no prazo de até **18** (dezoito) dias a contar do recebimento do lote de cobrança, a credenciada não estará obrigada a enviar à COGERH os protocolos de cobrança referentes ao envio da **aviso de cobrança administrativa II**. Os protocolos deverão ser arquivados com as cobradoras e, caso haja necessidade, a COGERH solicitará os comprovantes.

§ 3º – Superadas as etapas acima e contabilizando um período de 27 (vinte e sete) dias, a contar da data de geração, pela COGERH, do arquivo de cobrança administrativa I, o credenciado alimentará no sistema comercial da COGERH e/ou remeterá arquivo de retorno até o 7º (sétimo) dia, conforme definição da COGERH.

§ 4º Será disponibilizado, no sistema da cobradora, relatório constando as informações relativas à efetiva cobrança (aviso I, telefonemas e aviso II) ao cliente, e será enviada relação protocolada, com os nomes dos devedores para a aplicação das medidas judiciais pertinentes. Obtendo êxito qualquer das cobranças retro, a COGERH deverá ser imediatamente comunicada, por escrito, acerca da negociação.

§ 5º - Esta ação de cobrança administrativa terá um prazo de **30 dias** para sua execução (podendo ser postergada a critério da COGERH).

§ 6º - A cobrança administrativa será impressa em papel da cor a ser definida pela COGERH.

§ 7º - A COGERH remunerará a cobradora, considerando os pagamentos efetuados até 30 dias após a data de geração da cobrança administrativa I da seguinte maneira:

a) Recuperação de até **5% (cinco por cento)** do valor do lote enviado – a Credenciada será remunerado com um percentual de 8% (oito por cento) sobre o valor total recebido à vista.

b) Recuperação **maior que 5% (cinco por cento) e até 50% (cinquenta por cento)** do valor do lote enviado – a Credenciada será remunerado com um percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor total recebido à vista.

c) Recuperação **maior que 50% (cinquenta por cento)** do valor do lote enviado – a Credenciada será remunerado com um percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor total recebido à vista.

d) Credenciada será remunerada com um percentual de 8% (oito por cento) sobre o valor de cada parcela efetivamente paga do parcelamento realizado, considerando que o parcelamento foi efetuado até 30 dias após a data de geração da cobrança administrativa I.

**II - AVISO DE CORTE** - Depois de vencidas as contas de fornecimento de água bruta da COGERH, a cobradora receberá arquivos com os dados dos devedores e terá o

prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis para efetuar a cobrança dos avisos aos inadimplentes (**ANEXO B**), sendo um dia para a impressão e 3 dias para a efetiva cobrança, os quais deverão ser protocolizados conforme o modelo adotado pela COGERH. Deverá também alimentar no sistema comercial da COGERH e/ou enviar arquivo de retorno dos avisos de cobrança até o 7º (sétimo) dia após a conclusão da referida cobrança com as efetivas datas da cobrança e as ocorrências preenchidas, conforme definição da COGERH. Neste arquivo deverão constar as informações relativas à cobrança ao cliente, conforme especificações da COGERH. Além disso, deverá devolver os avisos de corte não pagos, bem como os protocolos de recebimentos os avisos de corte à respectiva Unidade de Negócio no prazo de três dias na capital e cinco dias no interior, após o envio pela COGERH do arquivo dos clientes não pagos (arquivo das ordens de corte). Os avisos de corte serão impressos em papel da cor a ser definida pela COGERH.

§ 1º - A remuneração a ser paga pela COGERH será de R\$ 5,00 (cinco reais) por aviso de corte caso o débito total seja pago ou parcelado entre a data da geração da cobrança até o 11º (décimo primeiro) dia após a geração dos avisos, conforme relatório de atesto emitido pela COGERH. Caso o pagamento do débito cobrado seja parcial, a remuneração deste valor será proporcional ao número de competências pagas.

**III – REALIZAÇÃO DE PROTESTO** - Efetuado para clientes que já tiveram suas ligações cortadas ou suprimidas, bem como clientes que possuem débitos referentes ao fornecimento de água bruta e não regularizaram seus débitos. A cobradora terá o prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis depois de recebido o arquivo, para efetuar o protesto extrajudicial dos devedores inadimplentes. Deverá também alimentar no sistema comercial da COGERH e/ou enviar arquivo de retorno dos avisos de cobrança até o 7º (sétimo) dia após a conclusão da referida cobrança com as efetivas datas da cobrança e as ocorrências preenchidas, conforme definição da COGERH.

§ 1º - A remuneração a ser paga pela COGERH será de **R\$ 5,00 (cinco reais) por realização de protesto acrescido das taxas cartoriais cobradas.**

**V – RELAÇÃO DE CLIENTES** - Somente será emitida nova relação de Clientes para Cobranças de Débitos após o recebimento pela COGERH dos relatórios dos lotes já enviados.

§ 1º - A COGERH deverá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, aprovar os relatórios de cobrança emitidos pela credenciada, não sendo vedado neste período o envio de novo lote para cobrança.

**VI – ACOMPANHAMENTO VIA WEB** - A Empresa de Cobrança disponibilizará para a COGERH um sistema informatizado via WEB que possibilite acompanhar com detalhamento, ao nível de clientes, as ações diárias de cobrança, além de resumo de todas as ações e resultados obtidos por lote e cliente, bem como a escanerização dos canhotos dos avisos de cobranças, em um prazo de 3 dias úteis para capital e 5 dias uteis para o interior. Tal sistema estará sujeito a aprovação pela COGERH. E deverá emitir relatório quando solicitado pela COGERH.

**VII – DO RETORNO DOS ARQUIVOS DE COBRANÇA** - A credenciada deverá também enviar arquivo de retorno até o 7º (sétimo) dia após a conclusão das cobranças,

conforme definição da COGERH. Neste arquivo deverão constar as informações relativas à cobrança ao cliente com as referidas datas de cobrança e ocorrências preenchidas, conforme especificações da COGERH. Com efeito, para todas as ações de aviso (corte, tamponamento, inclusão em cadastro de inadimplentes).

**VIII** – Os arquivos de retorno deverão ser transmitidos em meio eletrônico/magnético no prazo estabelecido para cada ação de cobrança de acordo com esse Termo, na Rua Aduardo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140.

**IX** – Os documentos de protocolo, que foram assinados no ato da cobrança pelos clientes, deverão ser encaminhados à COGERH, em 03 (três) dias úteis na capital e 05 dias úteis no interior após o término da ação da cobrança/lote. Os mesmos deverão ser encaminhados para a Gerência Comercial ou em outro endereço que a COGERH determinar até as 17:00 horas.

**X** – A Cobradora não poderá, sob justificativa alguma, sublocar os serviços descritos neste Termo ou qualquer parte deles.

### **3 – CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS**

A recuperação e repasse dos recebíveis poderão ser negociados de forma à vista ou parcelada, observadas as seguintes condições:

- a) quando for parcelada, deverá seguir a Norma de Parcelamento da COGERH;
- b) os devedores poderão efetuar o pagamento nos agentes arrecadadores;
- c) nos casos de recuperação de crédito, o cliente deverá ser orientado a ligar para o Teleatendimento da COGERH, caso seja de seu interesse a reativação dos serviços prestados pela COGERH.

### **4 – REMUNERAÇÃO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Para os valores negociados através de parcelamento, a credenciada será remunerada somente sobre as parcelas efetivamente pagas, sendo-lhe obrigado acompanhar o processo de quitação ou de atraso de cada uma delas. Deparando-se o credenciado com inadimplência do cliente, deverá efetuar cobrança solicitando a regularização do débito, sob pena de cobrança judicial.

§ 1º - O credenciado receberá os valores que lhe são devidos, após a aprovação dos relatórios/arquivos de fechamento do lote enviados à COGERH, onde no dia 20 de cada mês serão efetuados os atestos, bem como a apresentação das Faturas e Notas Fiscais Eletrônicas e Certidões de Regularidade Fiscal (num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da aprovação dos mesmos). A COGERH efetuará a quitação em até 10 (dez) dias corridos do recebimento da Fatura e Nota Fiscal Eletrônica e Certidões de Regularidade Fiscal.

§ 2º - A COGERH somente efetuará o pagamento dos serviços prestados pela cobradora mediante:

a) apresentação dos protocolos de avisos de cobrança junto A Sede ou em alguma das regionais da COGERH com o correspondente atesto (assinatura) disponibilizado pelo gerente da Unidade de Negócio ou Coordenador no termo de recebimento de serviços de cobrança (**ANEXO C**);

b) devolução de forma eletrônica das informações do encerramento do lote;

c) pesquisa de avaliação dos serviços da cobradora (quando realizado).

§ 3º - As Empresas credenciadas deverão manter conta corrente em banco a ser indicado pela COGERH, para que se proceda ao pagamento dos serviços prestados.

§ 4º - As Empresas credenciadas deverão manter atualizados os dados cadastrais informando, por ocasião da assinatura do termo de credenciamento, o banco integrante do Sistema de Compensação Nacional, agência e conta corrente para que a COGERH proceda ao pagamento dos serviços prestados, dentre os bancos credenciados pela COGERH.

§ 5º - A relação dos documentos recebidos e as notas fiscais Eletrônica e Certidões de Regularidade Fiscal emitidas pelas Empresas credenciadas, deverão ser protocolizados, na Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140.

## **5 – FORMA DE GESTÃO**

O serviço será realizado através de visitas às unidades consumidoras inadimplentes, observados os limites legais em conformidade com as estratégias definidas pela COGERH.

A cobrança será efetuada através de Avisos de Cobrança Administrativa I, Aviso de Corte, Realização de Protesto Extrajudicial, por meio de telefone e Avisos de Cobrança Administrativa II.

Os serviços de cobrança realizados neste contrato deverão ser executados por cobradores que trabalhem exclusivamente na cobrança da COGERH. Deverá ter para cada grupo de 20 cobradores um supervisor de campo

No aspecto de atendimento aos devedores a credenciada deverá manter estrutura local adequada ao volume de serviços demandados pela COGERH.

Em caso de extravio/roubo dos avisos de cobrança, quando o fato tiver ocorrido antes da efetiva cobrança dos mesmos, a credenciada deverá proceder a recarga dos dados para imediata cobrança.

## **6 – DA OPERACIONALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A cobrança será distribuída de forma equânime entre as empresas de cobrança por localidade de atuação. A forma de distribuição dos avisos de corte, aviso de inclusão em

cadastro de inadimplentes, será pelo quantitativo de clientes e a cobrança administrativa dar-se-á pelo valor da dívida a ser recuperada.

## **7 – ENVIO E RECEBIMENTO DAS INFORMAÇÕES**

As informações resultantes do processo de cobrança (e negociações na própria cobradora) dos créditos a serem recuperados, deverão ser enviadas e/ou alimentados, no sistema da COGERH, diariamente, ou semanalmente e/ou mensalmente, conforme definição da COGERH. A Credenciada deverá possuir estrutura de informática adequada para acesso ao sistema da COGERH.

Nas informações enviadas pela COGERH constarão a inscrição do cliente, nome, CPF ou CNPJ, endereço, telefone e o valor da dívida com referência de mês e ano.

As informações serão geradas diariamente para o tratamento das exclusões, quando o pagamento for efetuado nos Bancos ou agentes de recebimento.

A COGERH deverá acompanhar, por meio de sistema disponibilizado pela cobradora, em tempo real todas as ações de cobrança realizadas.

## **8 – METAS**

A cobradora deverá devolver à COGERH no mínimo 80% dos protocolos dos avisos de cobrança assinados pelos devedores e com os dados do recebedor de forma legível (nome, data da cobrança e CPF). Caso contrário estará sujeita as seguintes multas:

a) de **70% a 79,99%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 5% do valor a ser pago à cobradora;

b) de **60% a 69,99%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 10% do valor a ser pago à cobradora;

c) de **30% a 59,99%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 15% do valor a ser pago à cobradora;

d) **abaixo de 30%** dos lotes de protocolos dos avisos de cobrança devolvidos à COGERH assinados pelos devedores – multa de 25% do valor a ser pago à cobradora.

## **9 – FISCALIZAÇÃO**

A COGERH fiscalizará as ações da cobradora por meio de amostras extraídas de clientes que pagaram, que não pagaram e clientes que tiveram problemas na cobrança /localização de avisos de cobrança que serão checados mensalmente, ou a cada encerramento de lote. A cobradora estará sujeita às seguintes multas caso haja diferença entre o número de avisos de cobrança assinados encaminhados à COGERH e o número de devedores que realmente assinaram os protocolos de cobrança:

a) de **10,01% a 20%** de diferença por lote - multa de 10% do valor a ser pago à cobradora;

b) de **20,01% a 30%** de diferença por lote - multa de 15% do valor a ser pago à cobradora;

c) de **30,01% a 50%** de diferença por lote - multa de 20% do valor a ser pago à cobradora;

d) **acima de 50%** de diferença por lote – multa de 30% do valor a ser pago à cobradora.

**Obs:** Multas sobre o valor a ser pago à cobradora após possíveis multas por descumprimento das metas.

## **10 – ENVIO DAS COBRANÇAS FORA DOS PRAZOS**

A cobradora estará sujeita as seguintes multas caso as cobranças sejam realizadas fora dos prazos estabelecidos. Para mensurar esse percentual serão realizadas pesquisas com amostras aleatórias, com margem de segurança de 5%:

a) **até 1%** do total do lote entregue fora do prazo – sem multa;

b) de **1,01% a 20%** do total do lote entregue fora do prazo - multa de 10% do valor a ser pago à cobradora;

c) de **20,01% a 30%** do total do lote entregue fora do prazo – multa de 15% do valor a ser pago à cobradora;

d) de **30,01% a 50%** do total do lote entregue fora do prazo - multa de 20% do valor a ser pago à cobradora;

e) **acima de 50%** do total do lote entregue fora do prazo – multa de 30% do valor a ser pago à cobradora.

## **11 – RELATÓRIOS**

Os relatórios gerenciais e de prestação de contas deverão ser enviados diariamente, ou semanalmente e/ou mensalmente, conforme definição da COGERH.

A cobradora deverá elaborar relatórios, avisos de cobrança e formulários dentro do formato, conteúdo e padrão estabelecidos e autorizados pela COGERH.

Nos avisos de recebimento deverão constar o nome, assinatura, data e CPF do devedor. Com exceção da assinatura os três outros campos deverão estar legíveis.

## **12 – ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS DOS SOFTWARES E EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**

A credenciada deverá utilizar um sistema de informática para transferência de dados que obedeça aos seguintes requisitos:

a) a credenciada deverá usar ferramentas para integração com o sistema da COGERH, utilizando tecnologias de ponta, como Java, além de equipamentos atualizados;

b) a credenciada deverá disponibilizar um ambiente de consulta via Web, bem como a escanerização dos protocolos(canhotos) dos avisos de cobranças, com garantia de segurança de acesso aos dados, o qual estará sujeito a testes para a sua aprovação pela COGERH;

c) Emitir relatórios gerenciais, definidos pela COGERH logo após a descarga dos dados e disponibilização destes relatórios on-line, em tempos intercalados a serem definidos pela COGERH, para acesso aos mesmos;

d) transmitir dados entre a COGERH e a credenciada eletronicamente, de forma compactada e criptografada, de modo a garantir a segurança na transmissão dos mesmos;

e) a COGERH se reserva ao direito de alterar os dados e layout dos arquivos a qualquer momento de acordo com suas necessidades de serviços, mediante comunicação formal, sendo condição necessária que a credenciada possua capacidade para ajustar-se às mudanças no sistema da COGERH em tempo hábil;

f) a credenciada terá que comprovar possuir Centro de Processamento de Dados próprio, voltado para o processamento de milhares de contas de clientes inadimplentes da COGERH;

g) a credenciada deverá possuir um plano de contingência para os casos de alguma execução dos serviços por ocasião de quebra ou defeito em seus equipamentos, falta de energia ou algum fato que possa afetar os prazos estabelecidos no cronograma de execução dos serviços;

h) a credenciada deverá ainda, dispor de outros meios de transmissão de dados que possam ser solicitados pela COGERH;

i) a credenciada deverá se utilizar, para alimentação dos dados de retorno referentes aos avisos de cobrança por ela trabalhados, de um sistema de informática previamente aprovado pela COGERH.

### **13 – CONFIDENCIALIDADE**

Todas as informações fornecidas pela COGERH à empresa de cobrança, referentes a seu cadastro de clientes, inadimplentes ou não, têm caráter confidencial. O descumprimento do presente item acarretará na imediata rescisão do credenciamento de prestação de serviço e implicará no ressarcimento à COGERH de todos os danos que possam vir a ser causado por tal divulgação.

No ato da cobrança através dos telefonemas e pelo agente da Empresa, apenas o usuário inadimplente deverá recebê-la, não podendo a dívida ser noticiada a terceiros.

Os usuários submetidos a este processo de cobrança administrativa poderão levar a efeito o pagamento de seus respectivos débitos através dos agentes arrecadadores da COGERH.

Inexiste penalidade a ser aplicada sobre as contas não pagas e que sofrerão Ação de Cobrança Administrativa, pois as penalidades previstas na legislação pertinente já são cobradas na conta mensal.

## **14 – RESPONSABILIDADES**

No desempenho dos serviços aqui relacionados, a empresa de cobrança, responderá e arcará com todos os prejuízos que ocorrerem por força de conduta de seus funcionários, ou por qualquer ato que venha a descumprir as determinações do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.069/90), bem como por descumprimento de suas responsabilidades elencadas no capítulo XV artigo 29 do Regulamento de Credenciamento, bem como deverá:

Executar perfeitamente os serviços, nas localidades definidas e dentro dos horários estabelecidos pela COGERH através de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar à COGERH, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas ou softwares, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá aos danos causados a terceiros durante a execução dos serviços;

Fornecer a COGERH relação nominal dos empregados designados para a execução dos serviços onde conste o número de registro de empregado, número e série da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social, atualizando as informações quando da admissão, substituição ou demissão do empregado, para efeito de controle e acesso às suas dependências.

Recrutar e contratar mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da COGERH, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc;

Os empregados que irão prestar serviços à COGERH deverão atender ao perfil definido pela CONTRATANTE e receber treinamento necessário para o bom desempenho das suas funções;

Fornecer a todos os seus empregados treinamento específico antes de iniciar suas atividades em campo. A responsabilidade dos custos com todo e qualquer treinamento será da credenciada. A COGERH reserva ao direito de poder acompanhá-los, como também de indicar seus instrutores para realizá-los quando julgar necessário;

Afastar, imediatamente após notificação verbal ou escrita da COGERH, todo empregado que, a critério da COGERH, proceder de maneira desrespeitosa para com os

empregados e clientes desta, além do público em geral, ou apresentar conduta inconveniente, garantindo que o mesmo não seja remanejado para um outro serviço da CREDENCIADA na COGERH. Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da COGERH, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.

Dar ciência à COGERH imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste edital.

Coordenar, supervisionar e dar ordens ao contingente alocado e resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações / solicitações da COGERH.

Utilizar na execução dos serviços, empregados com condições físicas e de saúde compatíveis com as exigências das atividades, bem como com formação escolar mínima, ao nível de ensino médio completo com a devida comprovação através de Certificado de conclusão fornecido por órgão reconhecido pelo MEC;

Responder pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que por ventura venham a ocorrer nos documentos e arquivos magnéticos durante o período em que estes estiverem sob sua guarda;

Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Fiscalização essa, que se dará independentemente da que será exercida pela COGERH;

Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o Termo de Credenciamento, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressado, pela credenciada, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a COGERH;

Fornecer aos seus empregados remuneração não inferior ao valor estipulado pelo dissídio da categoria;

Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da COGERH;

Responder perante a COGERH e indenizá-la por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a COGERH de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

A CREDENCIADA deverá possuir em seu quadro funcional, pelo menos 1 (um) Supervisor de Campo para cada grupo de 20 Agentes Cobradores.

A CREDENCIADA deverá solicitar a ficha corrida do pessoal que trabalhará na execução dos serviços previstos nesse termo de referência;

No curso da execução dos serviços caberá a COGERH, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições do termo. Para isso, a COGERH registrará em relatório as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à credenciada, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Regulamento de Credenciamento.

A Cobradora ficará obrigada a guardar os arquivos físicos e/ou magnéticos referentes a cobrança e recebimento de valores durante o prazo de vigência deste termo: 24 (vinte e quatro) meses.

Será de inteira responsabilidade do Credenciado, o pagamento dos empregados utilizados na prestação dos Serviços, bem como de todos os encargos trabalhistas, não gerando qualquer vínculo empregatício com a COGERH.

A cobrança convencionada, bem como as transferências para a praça de Fortaleza estarão isentas de quaisquer despesas, tudo correndo por conta da Credenciada.

Mesmo após a rescisão do Credenciamento, o Credenciado continuará responsável por todos os atos praticados na vigência do credenciamento.

## **ANEXO F - DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

A empresa....., inscrita no CNPJ nº....., sediada à Rua/Avenida.....nº....., Setor/Bairro....., na cidade de ..... Estado de ....., DECLARA, sob as penas cabíveis que possui todos os requisitos exigidos no REGULAMENTO DE CREDENCIAMENTO, para a habilitação, quanto às condições de qualificação jurídica, técnica (inclusive instalações e equipamentos), econômico-financeira e regularidade fiscal, DECLARANDO ainda, estar ciente que a falta de atendimento a qualquer exigência para habilitação constante do REGULAMENTO, ensejará aplicação de penalidade à Declarante.

Fortaleza,...../...../.....

Nome da Empresa do Representante Legal e Assinatura

**ANEXO G - MODELO DE DECLARAÇÃO – EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA**

(PAPEL TIMBRADO DA PROPONENTE)

À  
Comissão de Credenciamento de Ações de Cobrança  
Fortaleza-Ce.

DECLARAÇÃO

....., inscrita no CNPJ nº ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador (a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº .....  
DECLARA, para fins do disposto no inciso V do at. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescida pela Lei nº 9.854, de 27 de Outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

.....  
(DATA)

.....  
(NOME)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima).

## **ANEXO H - MODELO DE FICHA DE DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL**

Dados pessoais do(s) representante(s) e/ou procurador(es) da futura CREDENCIADA, indicando(s) para assinatura do Credenciamento:

NOME : \_\_\_\_\_

NACIONALIDADE : \_\_\_\_\_

ESTADO CIVIL : \_\_\_\_\_

PROFISSÃO : \_\_\_\_\_

RG : \_\_\_\_\_

CPF : \_\_\_\_\_

DOMICÍLIO : \_\_\_\_\_

CIDADE : \_\_\_\_\_

UF : \_\_\_\_\_

FONE : \_\_\_\_\_

FAX : \_\_\_\_\_

CELULAR : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

## **ANEXO I – TERMO DE CREDENCIAMENTO**

Termo de Credenciamento que entre si celebram a Companhia de Gestão de Recursos Hídricos – COGERH, de um lado, e \_\_\_\_\_ do outro, para serviços de cobrança de débitos de contas de fornecimento de água e esgotamento sanitário, que se regerá nas disposições dos artigos 25 e 116 da Lei n.º 8.666/93 e no Regulamento de Credenciamento da COGERH.

A COMPANHIA DE GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS - COGERH, vinculada à Secretaria dos Recursos Hídricos - SRH, com sede na Rua Adualdo Batista, 1550 - Parque Iracema, Fortaleza/CE - CEP: 60.824.140, inscrita no CNPJ sob o n.º 74.075.938/0001-07, doravante denominada simplesmente COGERH, representada neste ato por seus Diretores, o Presidente Francisco Rennys de Aguiar Frota, brasileiro, casado, advogado e o Diretor Administrativo-Financeiro Paulo Henrique Studart Pinho, brasileiro, casado, administrador ambos residentes e domiciliados nesta cidade de Fortaleza/CE, e a \_\_\_\_\_, com sede em (cidade), na Rua/Av. (endereço), inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, doravante designada CREDENCIADA, representada por \_\_\_\_\_, todos ao final assinados, resolveram celebrar este Credenciamento, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO LEGAL**

1.1 - Fundamenta-se este Credenciamento nas disposições contidas na Lei Federal 8.666 de 21/06/1993 e no Regulamento de Credenciamento, autorizado pela Diretoria Colegiada da COGERH.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

2.1 - Este Termo de Credenciamento tem por objetivo a prestação de serviços de cobrança de débitos de contas de fornecimento de água e esgotamento sanitário, devidamente especificado no ANEXO E – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS do Regulamento de Credenciamento.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR E DA FONTE DE RECURSOS**

3.1. A COGERH, pelos serviços prestados, repassará à credenciada, os valores estabelecidos para cada tipo de serviço realizado, a serem pagos com RECURSOS PRÓPRIOS da COGERH conforme discriminado a seguir:

- **R\$ 5,00** (cinco reais) por aviso de corte;
- **R\$ 5,00** (cinco reais) por cada protesto realizado, acrescido das taxas cartorárias;

- **8% (oito por cento)** sobre o valor total recebido à vista ou referente ao valor efetivamente pago do parcelamento no caso de recuperação de até 5% (cinco por cento) do valor do lote enviado, das cobranças administrativas;
- **12% (quinze por cento)** sobre o valor total recebido à vista ou referente ao valor efetivamente pago do parcelamento no caso de recuperação maior que 5% (cinco por cento) e até 50% (cinquenta por cento) do valor do lote enviado, das cobranças administrativas;
- **15% (dezesete por cento)** sobre o valor total recebido à vista ou referente ao valor efetivamente pago do parcelamento no caso de recuperação maior que 50% (cinquenta por cento) do valor do lote enviado, das cobranças administrativas.

3.1.1 Para o cálculo/pagamento dos valores/percentuais supra, deverão ser rigorosamente cumpridos pela cobradora os prazos estipulados no regulamento de credenciamento.

3.2 No valor estabelecido no item acima estão incluídos todos os custos diretos e indiretos requeridos para execução dos serviços, encargos sociais, seguros, benefícios diversos, tributos e quaisquer outros encargos que vierem a existir sobre os aludidos serviços, constituindo a única remuneração pela execução dos serviços prestados pela credenciada.

3.3 Para os valores negociados através de parcelamento, a credenciada será remunerada somente sobre as parcelas efetivamente pagas, sendo-lhe obrigado acompanhar o processo de quitação ou de atraso de cada uma delas. Deparando-se o credenciado com inadimplência do cliente, poderá enviar correspondência solicitando a regularização do débito, sob pena de cobrança judicial.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO**

4.1. O prazo de vigência deste Credenciamento será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da expedição da ordem de serviço.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO**

5.1. Os pagamentos dos serviços prestados pela Credenciada serão realizados mensalmente, tomando-se por base os lotes de cobrança enviados, mediante apresentação de Fatura e/ou Nota Fiscal Eletrônica e Certidões de Regularidade Fiscal, recibo e comprovantes de regularidade da Credenciada junto ao INSS e FGTS, até o 5º (quinto) dia útil a partir da aprovação dos relatórios de fechamento de lote pela COGERH, e cuja quitação será efetivada até o 10º (décimo) dia após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica e da Fatura.

5.1.1 A COGERH não aceita cobrança bancária.

5.2 Para os valores negociados através de parcelamento, a credenciada será remunerada somente sobre as parcelas efetivamente pagas, sendo-lhe obrigado acompanhar o processo de quitação ou de atraso de cada uma delas. Deparando-se o credenciado com inadimplência do cliente, poderá enviar correspondência solicitando a regularização do débito, sob pena de cobrança judicial.

5.2.1 - - O credenciado receberá os valores que lhe são devidos, após a aprovação dos relatórios/arquivos de fechamento do lote enviados à COGERH, onde no dia 20 de cada mês serão efetuados os atestos, bem como a apresentação das Faturas e Notas Fiscais Eletrônicas e Certidões de Regularidade Fiscal (num prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da aprovação dos mesmos). A COGERH efetuará a quitação em até 10 (dez) dias corridos do recebimento da Fatura e Nota Fiscal Eletrônica e Certidões de Regularidade Fiscal.

5.2.2 - A COGERH somente efetuará o pagamento dos serviços prestados pela cobradora mediante:

5.2.2.1 - Apresentação dos avisos de recebimento junto a sede da COGERH ou em suas regionais com o correspondente atesto (assinatura) disponibilizado pelo gerente da Unidade de Negócio ou Coordenador no termo de recebimento de serviços de cobrança (**ANEXO C DO REGULAMENTO DE CREDENCIAMENTO**);

5.2.2.2 - Devolução de forma eletrônica das informações do encerramento do lote;

5.2.2.3 - Pesquisa de avaliação dos serviços da cobradora (quando realizado).

## **CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E DO REAJUSTAMENTO**

6. Os preços são firmes e irreatáveis pelo período de 12 (doze) meses contados da publicação do comunicado de abertura do termo de credenciamento no Diário Oficial do Estado. Após este prazo, os preços dos serviços constantes desse artigo poderão ser reajustados anualmente, a critério da COGERH, até o percentual máximo da variação do Índice nacional de preços ao consumidor-amplo (IPCA), divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, observado o valor praticado pelo mercado.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES**

8.1 – Independente das sanções civis e penais previstas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações, serão aplicadas as seguintes por descumprimento das obrigações:

8.2 - O Credenciado deverá realizar as atividades de cobrança com urbanidade, adotando sempre política conciliatória, respeitando a honra e dignidade dos clientes, não se responsabilizando a COGERH por quaisquer danos decorrentes da indevida execução das tarefas inerentes aos serviços objeto deste Regulamento, sendo de responsabilidade do credenciado os danos e indenizações decorrentes do ato.

8.3 - Caso a COGERH seja acionada judicialmente e sobrevindo condenação por fatos originados por negligência ou descumprimento das condições aqui previstas, por parte do Credenciado, ingressará com Ação Regressiva contra o Credenciado infrator, no

sentido de reparação de quaisquer danos ou abalo de seu crédito junto ao usuário e/ou instituições, que são os legítimos destinatários dos serviços prestados.

## CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

O Termo de Credenciamento poderá ser rescindido a qualquer momento, mediante aviso prévio, com antecedência de 30 (trinta) dias, por iniciativa de qualquer das partes e anuência da outra, por infração de qualquer artigo ou condição prevista no presente instrumento ou por iniciativa privativa da COGERH, nas seguintes condições:

- a) não cumprimento das condições constantes deste regulamento e seus anexos;
- b) a paralisação dos serviços pela Credenciada, sem justa causa e prévia comunicação à COGERH;
- c) a subcontratação total ou parcial do seu objeto pela Credenciada, a associação do credenciado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, sem a expressa autorização da COGERH;
- d) a decretação da falência ou recuperação judicial;
- e) ocorrência de caso fortuito ou força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do credenciamento, e;
- f) nos demais casos previstos na lei 8.666/93.

**Parágrafo Único** – O credenciamento depois de aprovado será formalizado para sua plena validade, mediante instrumento celebrado entre as partes.

## CLÁUSULA NONA - DAS CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 A Credenciada estará obrigada a satisfazer os requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:

a) Prestar os serviços de acordo com o **ANEXO E DO REGULAMENTO DE CREDENCIAMENTO – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**;

b) Executar o serviço através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou falta que venham a cometer no desempenho de suas funções, podendo a COGERH solicitar a substituição daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente;

c) Disponibilizar equipe para atendimento às demandas da COGERH, obedecidas as condições previstas no Regulamento de Credenciamento comunicando, quando ocorrer a exclusão de profissionais, no prazo de 15 (quinze) dias e providenciando a substituição dos profissionais em prazo não superior a 30 (trinta) dias.

d) Facilitar a ação da FISCALIZAÇÃO na inspeção do serviço, prestando, prontamente, os esclarecimentos que forem solicitados pela COGERH;

e) Responder perante a COGERH, mesmo no caso de ausência ou omissão da FISCALIZAÇÃO, indenizando-a devidamente por quaisquer atos ou fatos lesivos aos seus interesses, que possam interferir na execução do Credenciamento, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade se estenderá a danos causados a terceiros, devendo a CREDENCIADA adotar medidas preventivas contra esses danos, com fiel observância das normas emanadas das autoridades competentes e das disposições legais vigentes;

f) Responder perante as leis vigentes, pelo sigilo dos documentos manuseados, sendo que a CREDENCIADA não deverá, mesmo após o término do CREDENCIAMENTO, sem consentimento prévio por escrito da COGERH, fazer uso de quaisquer documentos ou informações da credenciadora, a não ser para fins de execução do CREDENCIAMENTO;

g) Responder, pecuniariamente, por todos os danos e/ou prejuízos que forem causados à União, Estado, Município ou terceiros, decorrentes da prestação dos serviços;

h) Respeitar as normas de segurança e medicina do trabalho, previstas na Consolidação das Leis do Trabalho e legislação pertinente;

i) Manter durante toda a execução do serviço em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para credenciamento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO**

10.1 – Fica eleito o foro de Fortaleza para deslinde de quaisquer questões derivadas deste Termo de Credenciamento, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja.

E, por estarem de acordo com as cláusulas retro estabelecidas, subscrevem o presente instrumento em três vias do mesmo teor e forma e com as testemunhas a seguir:

Fortaleza, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Francisco Rennys de Aguiar Frola  
Diretor-Presidente da COGERH

Paulo Henrique Studart Pinhor  
Diretor Administrativo-Financeiro da COGERH

Representante da Credenciada  
CPF:

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **ANEXO J – REQUERIMENTO CADASTRAL**

### **REQUERIMENTO CADASTRAL**

**A**

#### **Companhia de Gestão de Recursos Hídricos - COGERH**

A/C. Comissão de avaliação dos pedidos de credenciamento de pessoas jurídicas para notificação e cobrança de débitos das contas de água da COGERH.

\_\_\_\_\_ (razão social), com sede na \_\_\_\_\_ (endereço), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_, vem por meio de seu(s) representante(s) legal (is) \_\_\_\_\_, manifestar seu interesse em se cadastrar como empresa prestadora de serviços de cobrança de notificação e cobrança de débitos de contas de fornecimento de água da Companhia de Gestão dos Recursos Hídricos - COGERH.

Para tanto, declara ter pleno conhecimento de todas as informações necessárias para execução dos serviços objetos desse Credenciamento, comprometendo-se a envidar seus melhores esforços e a realizar as ações necessárias para sua perfeita execução, conforme estabelecido no Regulamento do Termo de Credenciamento.

\_\_\_\_\_  
Local e Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do(s) representante(s) legal (is)