**APÊNDICE III**

**TREINAMENTO DOS EMPREGADOS DA CONTRATADA**

**1.** Todos os funcionários deverão receber treinamento específico antes da emissão da ordem de serviço inicial e, continuamente, passarão por treinamento de reciclagem e novas aprendizagens;

**2.** O treinamento será realizado com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas e deverá ser ministrado a todos os empregados, obrigatoriamente, a cada 12 (doze) meses.

**3.** A grade mínima para composição do treinamento será:

1. Código de Conduta, Integridade e Ética da CESAMA;
2. Negócio da CESAMA;
3. Aspectos comerciais da regulação, conforme normas da Agencia Reguladora dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG;
4. Uso adequado do equipamento de proteção individual (EPI);

**4.** O treinamento deverá ser estruturado de forma a prever:

* 1. Parte teórica:

Contemplar aspectos gerais e específicos dos assuntos a serem abordados;

* 1. Parte prática:

Realização de simulações e exercícios práticos, em sala de aula e/ou em campo.

* 1. Material:

Disponibilização de apostilas contendo os assuntos tratados no treinamento, possibilitando esclarecer dúvidas e efetuar consultas futuras.

* 1. Comportamental:

Deve abranger qualidade no atendimento ao usuário e nos serviços prestados.

**5.** Excepcionalmente, a CONTRATADA deverá realizar treinamento/reciclagem, para fins de atualização dos seus funcionários, em face de possíveis alterações nos procedimentos, seja por iniciativa da CESAMA ou da Agência Reguladora - ARSAE-MG;

**6.** Os treinamentos ministrados pela CONTRATADA serão realizados em local apropriado, estando todos os custos sob a sua responsabilidade.

**7.** A cada treinamento realizado, a CONTRATADA deverá emitir certificado para fins de comprovação, cuja cópia deverá ser enviada à CESAMA.