



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO nº 01/2024

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO PROCESSAMENTO DO PREGÃO:

- a) Número do processo: **1768/2024**
- b) Data e horário limite para protocolo das propostas: **29/08/2024 – 08:00 horas**;
- c) Data e horário da abertura das propostas: **29/08/2024 – 08:00 horas**;
- d) Data e horário do início da fase de lances: **29/08/2024 – 09:00 horas**;
- e) Endereço eletrônico: **saaerdp@yahoo.com.br**;
- f) Local da Sessão: **https://bll.org.br/ - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil**;

2. DO OBJETO:

- a) Objeto: **Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema operacional, incluindo manutenção legal, corretiva, transferência de dados, implantação, treinamento aos usuários, suporte técnico, e serviços de tele atendimento conforme características e especificações constantes neste termo de referência constante neste edital.**
- b) Unidade Requisitante: Superintendência.
- c) Fonte de recursos: 3.3.90.39.00 – Orçamento 2024 e respectivo 2025.
- d) Valor estimado da contratação: **R\$ 446.533,33** (quatrocentos e quarenta e seis mil, quinhentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).
- e) Prazo de vigência do contrato: 12 (doze) meses, contados da data de emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, dentro do limite previsto no art. 107 da Lei 14.133, de 2021.

3. DO PROCEDIMENTO:

- a) Critério de julgamento: menor preço global;
- b) Base de disputa: menor preço global.

4. DA PROPOSTA:

- a) Prazo de validade: 90 (noventa) dias.
- b) Prazo de pagamento: 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da nota fiscal.
- c) A proposta eletrônica deverá ser preenchida conforme modelo de proposta comercial constante neste edital que servirá de base para disputa de preços.
- d) A Licitante VENCEDORA na etapa de lances deverá, obrigatoriamente **até o primeiro dia útil subsequente ao encerramento da fase de disputa, anexar no sistema eletrônico, no campo denominado “Anexos da Negociação”, planilha de custos e formação de preços com as respectivas memórias de cálculos, adequadas ao valor de seu lance final**, conforme Modelo Anexo A do Termo de Referência, para que seja realizada a aceitabilidade do preço.
- e) A Licitante deverá obrigatoriamente cumprir as condições previstas no termo de referência e especificação técnica constante neste edital.

5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) Prazo de início de execução dos serviços: Os serviços serão prestados a contar da emissão da Ordem de Serviço pela Unidade Requisitante
- b) Local e horário para execução dos serviços: Constantes no termo de referência e especificação técnica constante neste edital.
- c) Para a execução dos serviços, a Contratada deverá atender ao termo de referência e especificação técnica constante neste edital



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

d) A partir da emissão do RECIBO DE CONFORMIDADE, junto a Superintendência da Autarquia, mediante a entrega dos documentos mencionados no termo de referência e especificação técnica constante neste edital que atestem que a CONTRATADA cumpre todos os requisitos, a empresa estará autorizada a iniciar os serviços, objeto do Edital, após a emissão da Ordem de Serviço emitida pela Unidade Requisitante.

6. DO FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

- a) As informações ou esclarecimentos referentes a presente licitação serão fornecidos pela Divisão de Compras, sito à Ladeira José Leite de Negreiros nº 10, bairro Centro, nesta cidade ou pelo telefone (19) 3493-9490 ou pelo e-mail saaerdp@yahoo.com.br.
- b) As **dúvidas técnicas** poderão ser esclarecidas, pelo e-mail saaerdp@yahoo.com.br.

7. EXIGÊNCIA PARA HABILITAÇÃO:

a) HABILITAÇÃO JURÍDICA

1. Registro Comercial, no caso de empresa individual; **ou** Ato constitutivo (Estatuto ou Contrato Social em vigor), devidamente registrado no Órgão competente, acompanhado de documento comprobatório da eleição dos atuais administradores; **ou** Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de Sociedades Simples, acompanhada de prova de designação da diretoria em exercício.

b) REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), do Ministério da Fazenda.
2. Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa, relativa a Tributos Federais (inclusive as contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
3. Certidão Negativa de Débitos ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos com a Fazenda Municipal de débito, relativa à sede ou do domicílio do licitante, com relação aos tributos mobiliários (ISS);
4. Certidão de regularidade de débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

c) QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

1. Certidão negativa de **falência e concordata, recuperação judicial ou extrajudicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não superior a 180 (cento e oitenta) dias, da data limite para o recebimento das propostas da presente licitação.

d) DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

1. Declarações gerais, conforme modelo do **Anexo I** do Regulamento Geral deste Edital.
2. Declaração afirmando que sua proposta foi elaborada de maneira independente e que conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei nº 12.846/2013, conforme modelo do **Anexo II** do Regulamento Geral deste Edital.
3. Para efeito de concessão de tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014:
 - 3.1. Declaração de enquadramento de ME/EPP, conforme modelo do **Anexo III** do Regulamento Geral deste Edital.
 - 3.2. Comprovação da condição de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), devendo ser feita com a apresentação de um dos seguintes documentos:
 - 3.2.1. Certidão expedida pela Junta Comercial, caso exerçam atividade comercial, com data inferior a 180 dias.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

3.2.2. Documento expedido pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, caso atuem em outra área que não a comercial, com data inferior a 180 dias.

e) QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Atestado(s) de capacidade técnica, expedidas por empresas Públicas ou Privadas, em nome da licitante, que comprove a execução satisfatória de serviços similares ao objeto desta licitação, com identificação de quem o assinou.

8. ANEXOS:

a) Faz(em) parte integrante e indissociável deste Termo de Referência, o(s) seguinte(s) anexo(s):

1. Anexo A – Modelo de proposta de preços;
2. Anexo B – Termo de Referência - Especificações técnicas;
3. Anexo C – ETP – Estudo Técnico Preliminar.

Piracicaba, 09 de agosto de 2024.

LAÉRCIO ÂNGELO ROSSI
Superintendente





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

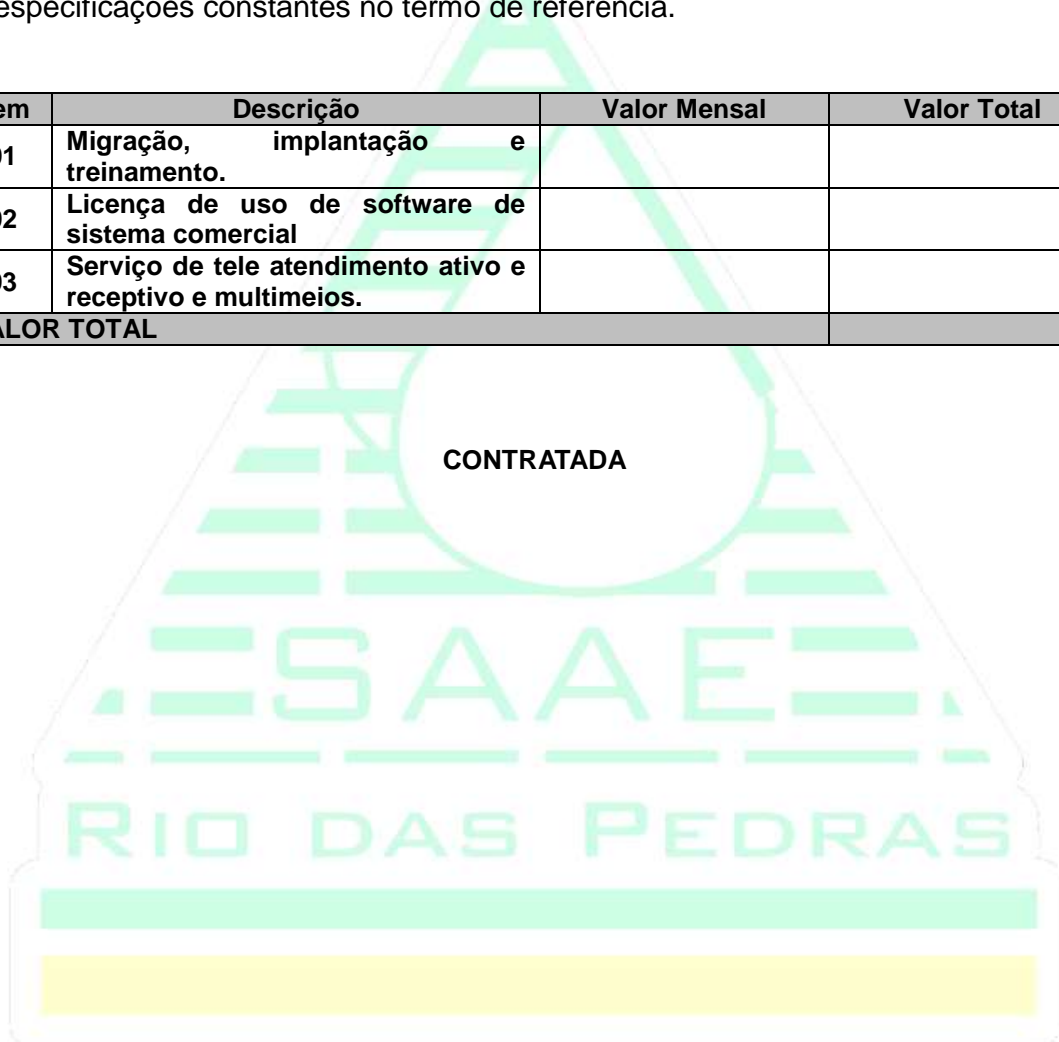
ANEXO A

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento mensal de software, manutenção legal, corretiva e tecnológica, fazendo parte o serviços migração de dados, implantação, treinamento aos usuários, suporte técnico, e serviços de tele atendimento conforme características e especificações constantes no termo de referência.

Item	Descrição	Valor Mensal	Valor Total
01	Migração, implantação e treinamento.		
02	Licença de uso de software de sistema comercial		
03	Serviço de tele atendimento ativo e receptivo e multimeios.		
VALOR TOTAL			

CONTRATADA





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ANEXO B

TERMO DE REFERÊNCIA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de licenciamento mensal de software, manutenção legal, corretiva e tecnológica, fazendo parte o serviços migração de dados, implantação, treinamento aos usuários, suporte técnico, e serviços de tele atendimento conforme características e especificações constantes neste termo de referência.

2. REQUISITOS TÉCNICOS.

- 2.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá estar desenvolvido em linguagem de programação para 100% WEB em sistema integrado de Processamento de Dados com Banco de Dados Relacional que opere em Sistema Operacional baseado em Software Livre LINUX 64 BITS, com recursos de restauração automática do backup e consulta de dados alterados no período de 72 horas.
- 2.2. Os softwares e serviços disponíveis na WEB deverão possuir recursos para interagir com software de terceiros por meio de webservice, XML, JSON (Notação de Objetos JavaScript), CSV e acessar a rede intranet por meios de Plug-ins e ou drivers.

3. ESTRUTURAS DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

- 3.1. O ambiente da Tecnologia da Informação e Comunicação compreende softwares, equipamentos e serviços de WEBSITES e Serviços sobre Administração do Banco de Dados e da base de dados disponíveis na WEB.
- 3.1. A licença de uso do sistema gerenciador de banco de dados será de responsabilidade da contratada durante a execução do contrato.
- 3.2. A contratada será responsável em prover todas as manutenções corretivas no sistema gerenciador de banco de dados durante a execução do contrato.
- 3.3. A contratada será responsável em prover todas as rotinas para o controle e realização do backup do sistema gerenciador de banco de dados durante a execução do contrato.
- 3.4. A Contratada deverá ser responsável pelo fornecimento dos Softwares, da Infraestrutura, da Plataforma, do Banco de Dados, da Tecnologia da



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

Informação, dos serviços de integração e Monitoramento, da conectividade móvel, utilizando de protocolo SSL (Secure Sockets Layer) e TLS (Transport Layer Security) e Certificado SSL com raiz internacional e reconhecimento mundial e ainda com Criptografia mínima de 128 bits e RSA de 2048 bits, garantindo acessibilidade segura a todas as operacionalizações realizadas no Site.

- 3.5. A Contratada, sob qualquer aspecto, não poderá subcontratar total e ou parcial a infraestrutura da tecnologia da informação e comunicação e os serviços descritos no item anterior.
- 3.6. Devera possuir integração embasada em serviço de *WebService* acessado por meio de conexões SOAP (Simple Object Access Protocol), pela internet, fazendo uso de arquivos de dados nos formatos XML e PDF para troca de informações.
- 3.7. Possuir recursos para trafegar arquivos em formato PDF compactados e codificados em base 64 dentro das requisições de consumo da conexão SOAP.

4. AMBIENTE DE EXECUÇÃO

- 4.1. O software de Gestão Comercial de Saneamento deverá possibilitar a execução de todos os seus módulos em ambiente 100% Web, e não somente publicando dados, possibilitando consultar informações, cadastrar, imprimir, alterar, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software da Gestão Comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa, pois a execução do software em ambiente web vai agregar inúmeras vantagens, tais como:
 - 4.2. Possibilitar a integração “on-line” de todos os utilizadores do software, através de uma simples conexão na Internet independentemente de sua distribuição geográfica;
 - 4.3. Redução dos custos de implantação do sistema, pois os requisitos de hardware e software serão mínimos;
 - 4.4. Não existe a necessidade de implantação do sistema em cada máquina cliente. Basta apenas que a máquina esteja conectada na Internet. Assim é necessário apenas o apontamento da máquina para o servidor na WEB;
- 4.5. A manutenção do sistema de Gestão para Saneamento deverá ser ágil, a aplicação ficara centralizada no servidor e ao se fazer à manutenção diretamente no servidor refletirá automaticamente para todos os usuários do sistema, não sendo necessário atualizar os computadores de todos os usuários do sistema;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 4.6. Para processos que necessitem de operacionalização diretamente na rede local da Licitante, tais como, chamada de senha para atendimento, autenticação de pagamento, leitura de dispositivos pela porta USB do desktop, leitura e publicação em diretórios sobre arquivos de integração, ler cartão Token, o software de gestão da dívida ativa da contratada deverá possuir mecanismos de Plug-in (drivers) para efetuar interconexão entre os softwares instalados na Plataforma WEB com a rede Intranet (local) da Licitante automaticamente.
- 4.7. A integração padronizada com os órgãos de ajuizamento eletrônico, restrição de crédito, cartórios, meios de pagamentos por cartões, de forma interativa e conectiva, irão reduzir os trabalhos manuais, os custos administrativos e operacionais, o consumo de materiais, garantindo resultados com agilidade e eficiência nos processos automatizados.
- 5. REQUISITOS OPERACIONAIS, FUNCIONAIS E DE SEGURANÇA.**
- 5.1. O software de Gestão Comercial de Saneamento proposto deve possibilitar armazenar e controlar os acessos aos usuários, composto no mínimo pelas seguintes funcionalidades:
- 5.2. Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha em ambiente seguro.
- 5.3. Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um perfil de acesso.
- 5.4. Possibilidade de delegar um perfil de acesso a um determinado usuário.
- 5.5. Garantir que o usuário tenha acesso somente às funcionalidades que compõem o seu perfil.
- 5.6. Possibilitar que o usuário visualize todas as aplicações do sistema e seu respectivo perfil de acesso.
- 5.7. Garantir que o usuário atualize sua senha no seu primeiro acesso ao sistema.
- 5.8. Possuir controle de alteração de senha dos usuários por meio de abertura de ordem de serviço automático nas recusas de acesso pelo login.
- 5.9. Deverá registrar as tarefas executadas por cada usuário.
- 5.10. Permitir que por meio da abertura automática de ordens de serviço, estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos usuários do sistema deve ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 5.11. O software de gestão da dívida ativa deve obrigatoriamente possibilitar sua execução diretamente na web pelos navegadores de internet disponíveis e compatíveis tais como Firefox e Google Chrome.
- 5.12. Permitir substituir individualmente o aplicativo em situação de ajustamento por manutenção de forma a refletir de pronto os ajustes realizados.
- 5.13. Permitir requisitar e atualizar dados sem a necessidade de recarregar o aplicativo ou página WEB.
- 5.14. Permitir efetuar impressão direta na porta serial do computador (Autenticadoras, Impressoras Térmicas, Impressoras de Etiquetas, Matricial, leitura USB entre outros) por meio de Plug-in e ou drivers desenvolvidos pela própria contratada.
- 5.15. Permitir enviar dados para a porta serial do computador (Painéis de senhas, autenticações e assinaturas digitais), dispositivos eletrônicos, arquivos em formato XML TXT e JSON, entre outros.
- 5.16. Permitir o envio de E-MAIL aos clientes e usuários da Licitante e Mensagens e avisos aos aplicativos de mobilidade desenvolvidos pela contratada.
- 5.17. Possuir ambiente seguro, não permitindo que um aplicativo seja executado pelo mesmo usuário em dois navegadores ao mesmo tempo.
- 5.18. Possuir integração com qualquer sistema próprio da Licitante e ou de terceiros apenas por meio de webservice.
- 5.19. Permitir trabalhar com módulos, sendo que a atualização da aplicação possa ser em tempo real, mesmo que o sistema esteja em uso, atualizando somente o aplicativo necessário.
- 5.20. A instalação e atualização dos aplicativos nos dispositivos eletrônicos Smartphone e Tablets para execução e monitoramento dos serviços, deverá obrigatoriamente ser feito baixando automaticamente da WEB sem a intervenção de operadores e usos de conexão por cabos.
- 5.21. Os aplicativos de mobilidade para Rastreamento, Recebimento de Contas, Medição, Operações TJ, Gerador e Chamador de Senhas, Autoatendimento Móvel, execução das ordens de serviços, deverão obrigatoriamente estar desenvolvidos para sistema operacional para Android ou similar.
- 5.22. Deverá possuir serviços de comunicação para envio de mensagens instantâneas entre os usuários logados no sistema entre os computadores Desktop e fazendo parte os dispositivos móveis Smartphones e Tablets, e ainda, permitir que tais mensagens sejam disponibilizadas como agendamento ao usuário desconectado do sistema e que ao se conectar



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ao sistema seja avisado de pronto, as notificações deverão estender-se aos processos programados em segundo plano para notificar os usuários imediatamente após sua execução.

- 5.23. Deverá possuir recursos para acessar computadores instalados na rede intranet ou locais em qualquer região geográfica permitindo transformar o acesso local no modo online para buscar e ou publicar informações.

6. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

- 6.1. O software de Gestão Comercial de Saneamento deve obrigatoriamente ser 100% gerenciado por ordem de serviço e contemplar todas as funcionalidades em 100% WEB, contemplar processos automatizados em segundo plano (Background, Robôs) para geração automática de processos backups e relatórios, envio de mensagens e e-mails, conexões de webservices, embasado em serie histórica e aprendizado eletrônico, exceto os drivers e plug-in, quando necessários, serem instalados nos desktops e notebooks conectados a Internet em localizados em qualquer região geográfica para ler e publicar arquivos.
- 6.2. O software de gestão comercial de saneamento deve armazenar e controlar a política de acesso por seus usuários autorizados, mediante senhas e respectivos perfis de acesso, registrando as tarefas executadas por cada usuário, através da abertura automática de ordens de serviço, registro de atividades, logs, eventos e registros de acesso nas tabelas de dados, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas e ou agendadas.

7. CONTROLE, REGISTRO DAS INFORMAÇÕES

- 7.1. Visando garantir a integridade das informações cadastrais e financeiras manuseadas pelos usuários, o software de Gestão Comercial de Saneamento deverá obrigatoriamente possuir registro e controle de todas as informações operacionalizadas na base de dados.
- 7.2. Para todos os módulos do sistema e sua abrangência conectiva, a ação sobre cada processo, quer seja, de forma manual ou automática devera ser registrado em ordem de serviço e contemplado como se escrito estivesse em todas as funcionalidades especificadas em cada item deste termo de referencia.
- 7.3. Deverá possuir em todos os registros cadastrais de todas as tabelas do sistema a data, hora e usuário responsável pela inclusão da informação.
- 7.4. Deverá possuir em todos os registros cadastrais de todas as tabelas do sistema a data, hora e usuário responsável pela ultima alteração da informação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 7.5. Deverá armazenar compondo de forma histórica todas as alterações efetuadas na base cadastral registrando a informação original e a informação alterada e ainda a data, hora e usuário responsável pela manutenção, disponibilizando a visualização pelo módulo de atendimento do sistema.
- 7.6. Deverá efetuar a inserção de registro de atendimento de forma manual ou automática em todas as ordens de serviços, e que estes registros de atendimento possam ser pesquisados pelo código do cliente e ou código da unidade consumidora e ou ordem de serviço e ou pelo código do usuário.
- 7.7. Deverá efetuar a geração de ordem de serviço para todos os processos executados pelo sistema de forma automática e ou manual, fazendo parte os processos internos sobre todos os módulos do sistema e os externos para execução de serviços em campo.
- 7.8. Deverá efetuar para todas as ordens de serviços a inserção de registro de atendimento de forma manual ou automática e em qualquer fase da execução da ordem de serviço.
- 7.9. Deverá possuir visualizadores e gráficos das ordens de serviços e seus registros de atendimento.
- 7.10. Para cada registro cadastral ou financeiro o sistema devera permitir inserir inúmeros registros de atendimento e tantos itens de registro de atendimento para cada registro de atendimento que forem necessários.
- 7.11. Deverá existir no módulo de atendimento consulta por qualquer informação inserida nos itens e registros de atendimento.
- 7.12. O sistema deverá possuir um módulo que permita o cadastramento de aplicativos, e-mails, parâmetros, dias e horários de programação para execuções de processos em segundo plano. Ao término de cada processo realizado, E-mails e ou mensagens deverão ser enviados aos responsáveis que aguardam o resultado da operação informando o sucesso ou insucesso da execução, quer seja processos em banco de dados e ou geração de relatórios em arquivos. Deverá possuir aplicativos de gerenciamento e monitoramento das solicitações cadastradas pelos usuários.
- 7.13. Deverá contemplar a Lei de Inquilinato que trata sobre a responsabilidade do debito pelo cliente usuário da unidade consumidora, e de forma a refletir em todos os módulos do sistema a aplicabilidade sobre as regras de faturamento, renegociação, cobrança e de serviços de forma parametrizada.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

7.14. Deverá permitir o cadastramento sobre as regras de negócios praticadas pela Licitante e utilizadas nos módulos do sistema.

8. GESTÃO DE SENHAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E AFINS

- 8.1. O software de gestão comercial, deverá disponibilizar de forma integrada um módulo de gestão de senhas que proporcione os recursos tecnológicos necessários a um atendimento presencial confortável, rápido e eficaz aos clientes consumidores que se dirigirem a loja de atendimento.
- 8.2. Deverá permitir que o usuário, a qualquer tempo, registre o tipo de atividade que ira realizar, ou seja, alternar entre as opções de Atendimento Normal ou Atendimento por Senha ou Atendimento Call Center.
- 8.3. O software deverá possibilitar monitorar e gerenciar o atendimento para garantir agilidade, efetividade, pontualidade e padronização do atendimento presencial e estar dentro das legislações aplicáveis, devendo ser disponibilizado diretamente na WEB e possuir no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 8.4. O software Deverá disponibilizar no mínimo duas opções para a emissão de senhas, conforme segue:
- a) Emissor de Senhas por meio de dispositivo móvel Smartphone e ou Tablet, a senha é solicitada pelo próprio cliente através de uma interface simples e intuitiva, onde, ao apertar o botão em uma tela TouchScreen correspondente à assunto de atendimento desejada, a senha é impressa em uma impressora térmica por meio de conexão bluetooth;
 - b) Emissor de senha via desktop pelo software de gestão comercial, a senha é solicitada pelo usuário e impressa em uma impressora térmica conectada ao desktop e entregue ao cliente.
- 8.5. O software também Deverá prever uma interface para painel de chamada de senhas, que Deverá dispor de sinalização visual e sonora que possa ser exibido vídeos institucionais e conteúdo de entretenimento, visando atender à necessidade de manter a atenção dos clientes concentrada no painel de chamada de senhas. A sinalização sonora e visual das senhas Deverá ser emitida em televisão com tecnologia LED/LCD de no mínimo 39” (polegadas) e a reprodução do vídeo devera permitir a substituição de forma programada.
- 8.6. Deverá permitir que na realização do pre-atendimento esteja disponível para Consulta os seguintes itens:



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- a) Número do documento;
 - b) Unidade Consumidora;
 - c) Cadastro de Número de Imóvel e logradouro;
 - d) Número de Fatura;
 - e) Código de Barras da fatura;
 - f) Leitura de QRCODE;
 - g) Número de Ordem de serviço.
- 8.7. Deverá permitir que na realização do cadastro do solicitante pelo pre-atendimento esteja disponível os seguintes itens:
- a) Nome;
 - b) Documentos;
 - c) Endereço;
 - d) Ponto de Referência;
 - e) Telefones;
 - f) E-mail;
 - g) Data de Nascimento;
- 8.8. Deverá apresentar a indicação das chamadas, informando a senha a ser atendida e seu ponto de atendimento, últimas senhas chamadas, exibindo, simultaneamente, imagens oriundas de sinais de vídeo (filmes, propagandas).
- 8.9. Deverá exibir próxima senha (com indicação da assunto) e ponto de atendimento disponível para atendimento, chamada de senha em ordem cronológica de chegada conforme assuntos de atendimento e prioridades e previamente definidas.
- 8.10. O painel deverá suportar até 999 senhas sendo chamadas simultaneamente por local de atendimento.
- 8.11. O painel deverá apresentar as últimas cinco senhas chamadas.
- 8.12. Deverá estar totalmente integrado ao módulo de atendimento do software de gestão comercial, pois a atendente Deverá chamar as senhas para atendimento a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software de gestão comercial.
- 8.13. Deverá garantir o registro das informações de cada atendimento tais como o horário de chegada, senhas solicitadas e não atendidas.
- 8.14. Deverá possibilitar que durante o atendimento o operador registra as atividades realizadas de acordo com as classes de serviço previamente



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

configuradas, o que permite verificar não apenas quais serviços estão sendo mais demandados como também quais serviços consomem mais tempo de atendimento, subsidiando possíveis investimentos na automação dos serviços.

- 8.15. Deverá possibilitar a transferência de atendimento para outro assunto ou ponto de atendimento específico, dentro da mesma área ou para outra área, quer seja, antes ou após o atendimento, tratando as informações de tempo de atendimento e de espera.
- 8.16. Deverá permitir que o operador informe o status de pausa com a indicação de motivo do afastamento do ponto de atendimento para eventuais atividades não relacionadas ao atendimento, impedindo que novos atendimentos sejam direcionados para aquele ponto de atendimento.
- 8.17. Deverá permitir o acompanhamento dos serviços internos do funcionário através das classes de serviço configuradas de modo a mapear as rotinas de operações internas com a devida quantificação dos serviços executados para aferição e comparação da performance dos operadores.
- 8.18. Deverá possibilitar a chamada e re-chamada de senhas.
- 8.19. Deverá disponibilizar para o atendente a Indicação da senha chamada com indicação do horário da emissão.
- 8.20. Deverá possibilitar devolver a senha que está sendo chamada.
- 8.21. Deverá permitir o redirecionamento da senha para outro assunto ou ponto de atendimento.
- 8.22. Deverá permitir exibir as listas de senhas com alertas de atraso e ocorrências da fila e da senha individualmente.
- 8.23. Deverá permitir acessar o histórico de registo de atendimento para cada senha.
- 8.24. Deverá permitir a troca de assunto de uma senha específica mediante o preenchimento de justificativa.
- 8.25. Deverá permitir visualizar os detalhes do atendimento da senha que está na fila de atendimento.
- 8.26. Deverá permitir alterar a prioridade de atendimento de uma senha específica mediante o preenchimento de justificativa.
- 8.27. Deverá permitir a transferência e redirecionamento de atendimento de uma senha específica para um outro usuário mediante o preenchimento de justificativa.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 8.28. Deverá permitir visualizar os tempos de atendimento de uma senha específica.
- 8.29. Deverá permitir visualizar os tempos de atendimento de um usuário específico.
- 8.30. Deverá permitir visualizar os tempos de atendimento por tipo de atendimento.
- 8.31. Deverá permitir visualizar os tempos de atendimento por situação.
- 8.32. Deverá permitir visualizar as quantidades de atendimento por situação:
 - a) Aberto;
 - b) Chamando;
 - c) Em Andamento;
 - d) Cancelado;
 - e) Pausado;
 - f) Concluído.
- 8.33. Deverá permitir ao atendente ao ser exibido a senha que será chamada visualizar os dados gerados no pré-atendimento.
- 8.34. Deverá permitir que ao iniciar o atendimento sejam carregados automaticamente os dados gerados no pré-atendimento, agilizando a consulta.
- 8.35. Deverá permitir ao atendente cadastrar o solicitante ao iniciar um atendimento que não tenha sido informado de forma completa os dados no pré-atendimento.
- 8.36. Deverá permitir que o usuário no momento do atendimento possa ajustar os dados realizados pelo pré-atendimento.
- 8.37. Deverá Indicar nas listas de senhas para atendimento com cores personalizadas por ponto de atendimento a situação de cada senha.
- 8.38. Deverá permitir exibir a quantidade de senhas com tempo médio de espera ultrapassado.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 8.39. Deverá permitir exibir a quantidade de senhas com tempo médio de atendimento ultrapassado.
- 8.40. Deverá permitir exibir a quantidade de senhas com tempo médio de pausa ultrapassado.
- 8.41. Deverá permitir exibir os pontos de atendimento com as cores de identificação e a situação de cada um.
- 8.42. Deverá possibilitar a inserção de senhas preferenciais com geração automática de numeração.
- 8.43. Deverá possibilitar o estabelecimento de pausa manual do atendente com registro do motivo da suspensão.
- 8.44. Deverá também possibilitar a pausa pré-configurada ao final de um atendimento antes de chamar nova senha.
- 8.45. Deverá fornecer a indicação do estado de atendente (disponível, chamando, atendendo e em pausa).
- 8.46. Deverá fornecer para a atendente a indicação do tempo atual do atendimento.
- 8.47. Deverá possibilitar que a próxima senha é chamada automaticamente após tempo configurado.
- 8.48. Deverá possibilitar a criação de um assunto de atendimento.
- 8.49. Deverá possibilitar que se atribua prioridades distintas para um assunto, garantindo a aplicação da legislação vigente quanto a prioridades sem a reserva de ponto de atendimentos específicos.
- 8.50. Deverá permitir a configuração dos tempos limites de atendimento, de espera e de ausência.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 8.51. Deverá permitir criar, alterar e configurar atendentes.
- 8.52. Deverá permitir criar, alterar e configurar assuntos de atendimento.
- 8.53. Deverá permitir criar, alterar e configurar pontos de atendimentos.
- 8.54. Deverá permitir o gerenciamento dos pontos de atendimento, permitindo a abertura e fechamento dos pontos de atendimento, a atribuição de atendentes e filas de atendimento a serem atendidas pelo ponto de atendimento através de prioridades de atendimento, a obtenção de informações sobre o ponto de atendimento.
- 8.55. Deverá possuir recursos para que seja enviado uma mensagem diretamente para o aplicativo de autoatendimento instalado no dispositivo móvel do cliente, para auferir a qualidade sobre o atendimento realizado.
- 8.56. O software Deverá possibilitar a gestão de múltiplas lojas de atendimento, ou seja, cada loja terá seus equipamentos impressora, painel de senha e tv. No entanto, o software Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos de gestão de atendimento de forma individualizada por loja.
- 8.57. A geração das senhas de atendimento deverão estar previsto para ocorrem em computadores destinados ao pre-atendimento como também por meio de aplicativo instalado em dispositivo Tablet ou Smartphones garantindo os mesmos resultados.
- 8.58. Deverá suportar por loja de atendimento inúmeros televisores conectados e reproduzindo a chamada das mesmas senhas e permitindo a reprodução de vídeos independentes.
- 8.59. Deverá permitir que a reprodução dos vídeos possam ser alteradas a qualquer momento.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 8.60. Deverá ser possível configurar um assunto de atendimento, que pode ser associada a um grupo de ponto de atendimentos e cada ponto de atendimento pode ser vinculado a mais de um assunto. Pode-se garantir, por exemplo, que o atendimento a clientes preferenciais seja direcionado exclusivamente a ponto de atendimentos com acessibilidade adequada.
- 8.61. As interfaces de uso dos atendentes, impressão de senhas e chamador de senha deverão ser feitos diretamente em ambiente Web e estar em conformidade para funcionar em ambiente Windows ou Linux.
- 8.62. A licitante deverá informar quais devem ser as configurações necessárias referentes aos equipamentos impressora de senha, painel de senha e TV, para que os mesmos sejam adquiridos pela Licitante.
- 8.63. Deverá possuir um modulo supervisor e estar totalmente integrado ao software de gestão comercial, pois o supervisor deverá gerenciar os atendimentos a partir da tela inicial do módulo de atendimento do software.
- 8.64. Deverá disponibilizar na interface de gerenciamento e supervisão em tempo real o status completo de todos os ponto de atendimentos de atendimento por loja de atendimento, com informações atualizadas em tempo real, referentes à situação atual das filas em termos de tempos máximo, mínimo e médio de espera, de atendimento e de ociosidade para cada assunto e para ponto de atendimento de atendimento.
- 8.65. Deverá disponibiliza informações gerenciais e estatísticas em forma de consultas (telas do sistema), gráficos e relatórios sobre todo movimento de atendimento.
- 8.66. Deverá possibilitar o acompanhamento dos atendimentos realizados pela Licitante para cada fila de atendimento, através da visualização de dados coletados até o presente instante, tais como: tamanho da fila de espera atual, tempo de espera estimado, média de tempo de atendimento com base na serie histórica dos atendimentos por assunto.
- 8.67. Deverá possibilitar a atualização em tempo real das estatísticas sobre cada assunto de atendimento, tempo de espera, tempo de atendimento, senhas perdidas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

8.68. Deverá atualizar em tempo real o status e as informações sobre os atendimentos sendo realizados em cada ponto de atendimento para os seguintes itens:

- a) Quantidade de clientes atendidos, com tempo de espera em fila, por no mínimo três intervalos de tempo (parametrizável). Horário (hh/mm/ss) previsto para atendimento do último cliente.
- b) Quantidade de ponto de atendimentos ativos necessários para realizar o atendimento aos clientes em espera, respeitando o tempo máximo de espera estipulado como objetivo. Fornecer alertas (forma visual e sonora na interface do supervisor) configuráveis quando:
- c) O número de usuários na fila de espera for maior que X pessoas;
- d) O tempo de espera previsto for maior que Y minutos;
- e) O tempo de atendimento do cliente (senha) for maior que W minutos;
- f) O tempo de atendimento do serviço for maior que Z minutos (Alarmes para todos os tipos, de forma independente);
- g) O tempo de ausência do atendente for maior que K minutos (Alarmes para todos os tipos, de forma independente);
- h) Os parâmetros X, Y, Z e K devem ser configuráveis;

8.69. Deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios e gráficos gerenciais:

- a) Emissão de estatísticas de atendimento;
- b) Histórico de atendimento para aferições quantitativas e qualitativas;
- c) Gráficos de acompanhamento;
- d) Todos os relatórios deveram ter a opção de serem exportados nos principais formatos de intercâmbio de informações: pdf, xml.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

9. ATENDIMENTO

- 9.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá obrigatoriamente possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos “on-line” aos clientes usuários contribuintes, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento e serviços de Call Center dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário. Esta exigência visa o aperfeiçoamento e o alto aproveitamento sobre a qualificação e instrução dos mesmos usuários nas três camadas de atendimento ao Público, garantindo a excelência na prestação do serviço.
- 9.2. Deverá permitir que o atendimento seja conforme opção do usuário, ou seja, efetuar a atividade de atendimento normal ou atendimento por senha ou atendimento por Call Center.
- 9.3. Deverá efetuar geração de Ordem de Serviço de Atendimento em Agencias e Call Center, registrando os respectivos tempos para cada atendimento efetuado pelo usuário.
- 9.4. Deverá permitir que se faça o encaminhamento de uma ordem de serviço com opção de escolha para um posto de serviço, ou para uma equipe de serviço, para um veículo ou para um técnico.
- 9.5. Permitir efetuar pesquisa de atendimento por vários itens de seleção, visualizando informações cadastrais e financeiras das unidades consumidoras do cliente.
- 9.6. Permitir registrar e visualizar todos os registros de atendimento e o histórico das manutenções cadastrais efetuadas nas informações do cliente anterior e atual.
- 9.7. Permitir consultar históricos de faturas emitidas inclusive as substituídas e canceladas em uma única tela.
- 9.8. Permitir a visualização de todos os dados da fatura emitida (Dados de Faturamento, Débito em Conta, Rateio do Consumo, Histórico de Consumo de Leitura e de liga/desliga, Tabela Tarifária Praticada, Serviços Faturados, Pagamentos Efetuados, arrecadadores).
- 9.9. Permitir a emissão da segunda via de fatura registrando o motivo de sua emissão e com possibilidade de agrupar em guia de recolhimento.
- 9.10. Permitir efetuar alteração de faturas, de forma que sejam, por motivos de integridade, segmentadas em funcionalidades distintas para alterar a data de vencimento, alterar a data de leitura, alterar a leitura, alterar



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

o consumo, atualizar os dados cadastrais e de faturamento, atualizar valores a compensar, alteração por vazamentos, atualizar serviços faturados, atualização da situação da fatura para processos administrativos e judiciais, atualização da situação da fatura para bloqueio de envio de pagamento bancário.

- 9.11. Permitir visualizar em tela a fatura detalhada com a composição de medição, datas, valores e históricos de leitura e consumo.
- 9.12. Permitir visualizar e efetuar a impressão da totalização de débitos possibilitando selecionar por clientes, por unidade consumidora, agrupamento operacional, por faturas vencidas a vencer ou ambas e as lançadas em dívida ativa ou do exercício.
- 9.13. Permitir selecionar lançamentos de valores a receber com origens em taxas de serviços, pendências de arrecadação, parcelas de renegociação correspondentes a recebimentos futuros.
- 9.14. Deverá demonstrar a avaliação do cliente referente à quitação de débitos pelo período de 12 meses.
- 9.15. Permitir consultar a serie histórica das leituras dos hidrômetros e seus respectivos consumos por cliente.
- 9.16. Permitir consultar a serie histórica das faturas do cliente.
- 9.17. Permitir consultar a série histórica das ordens de serviços do cliente.
- 9.18. Permitir a visualização do cadastro do cliente proprietário e do cliente usuário independentes, bem como realizar a manutenção cadastral.
- 9.19. Permitir visualizar a localização da unidade consumidora no mapa.
- 9.20. Permitir efetuar o cadastro de habilitantes que residem na unidade consumidora.
- 9.21. Permitir efetuar a digitalização de fotos/ imagens da unidade consumidora.
- 9.22. O sistema deverá, durante a realização da manutenção da fatura, demonstrar o resultado de cada operação que for ocorrendo e de forma assistir a composição da nova fatura. A fatura substituída deverá permanecer inalterada por tempo indeterminado no sistema.
- 9.23. O sistema devesa permitir a simulação sobre a renegociação dos débitos e podendo ser abandonado em qualquer fase do processo.

10. GESTÃO DE SUPORTE TECNICO.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 10.1. O sistema de gestão comercial de saneamento da contratada deverá possuir um módulo para registrar por ordem de serviço todos os pedidos de suporte técnico solicitados, contemplando recursos de conversação via chat e o relacionamento com o solicitante para atendimento pleno e exclusivo a solicitação em andamento, permitindo que o atendimento seja feito de pronto.
- 10.2. Este módulo de suporte técnico com conversação via chat deverá ser desenvolvido pela contratada, de forma a assegurar que todas as tratativas sejam registradas dentro do sistema por segurança e posterior auditoria.
- 10.3. Os usuários deverão ser apresentados na tela de conversação via chat agrupados em suas respectivas áreas.
- 10.4. O sistema deverá permitir que o solicitante tenha conhecimento pleno sobre o andamento de sua solicitação.
- 10.5. O sistema deverá permitir que a comunicação via chat seja extensiva a todos os computadores e dispositivos móveis cadastrados no sistema, possibilitando por meio de perfis a conversação de uma respectiva área, de várias áreas e independente de áreas.
- 10.6. Possibilitar que apenas os usuários da área de saneamento relacionados com os usuários do suporte técnico da contratada possam solicitar serviços e efetuar conversação via chat.
- 10.7. O sistema deverá de forma obrigatória realizar a vinculação da ordem de serviço com a conversação via chat.
- 10.8. O sistema deverá permitir a troca de usuários do suporte técnico controlando seus respectivos atendimentos.
- 10.9. As conversações via chat vinculadas às ordens de serviços deverão estar disponíveis para visualização pelo solicitante a qualquer tempo.
- 10.10. A conversação via chat deverá ser sempre realizada sob uma ordem de serviço gerada, quer seja, para dirimir dúvidas, relatar uma inconformidade, solicitar auxílio ou qualquer outra.
- 10.11. A conversação entre usuários de diversas áreas que não com o suporte técnico da contratada deverão estar livres de geração de ordem de serviço.
- 10.12. A ordem de serviço gerada sobre o pedido de suporte técnico deverá permitir o acompanhamento pelo solicitante e possibilitar que seja adicionado registro de atendimento na ordem de serviço em andamento e na mesma área.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 10.13. O sistema devera permitir e envio de mensagens para vários usuários instantaneamente
- 10.14. A comunicação com todos os computadores ligados a rede intranet da Licitante e com todos os dispositivos moveis deverão ser feito por sistema de comunicação controlado pela contratada, de forma que nenhuma informação seja acessada, capturada por softwares invasores.
- 10.15. O sistema devera permitir que pela conversação via chat com o usuário esteja disponível a visualização do rastreo no mapa, caso o usuário possua um dispositivo móvel com software de rastreamento da contratada instalado.
- 10.16. Deverá permitir que o rastreamento do usuário pela mobilidade esteja contemplado a visualização da localização do movimento de leitura e seus respectivos trajetos.
- 10.17. Devera permitir que seja visualizado junto ao rastreamento as funções realizadas no dispositivo eletrônico, demonstrando, entre outras, conexões de dados ativas e desativadas, conexões de GPS ativas e desativadas, operadora do chip, consumo de bateria, conexões de WI-FI. Etc...
- 10.18. Deverá permitir que o rastreamento visível no mapa esteja contemplado todos os dias e seus respectivos horários para pesquisa.
- 10.19. Na conclusão da ordem de serviço deverá ser disponibilizada ao solicitante os processos realizados, registros de atendimentos e os respectivos tempos.
- 10.20. Devera permitir a captura de qualquer região da Tela do Computador com envio para outro usuário.
- 10.21. Devera permitir que qualquer arquivo possa ser anexado e transferido para outro usuário.
- 10.22. Deverá obrigatoriamente possuir recursos de conversação via áudio com outro usuário e de forma que os arquivos de áudio sejam armazenados idênticos ao armazenamento do chat, no respectivo tempo, para reprodução do áudio de qualquer tempo em qualquer momento.
- 10.23. Permitir que os usuários do sistema com dispositivos moveis e agentes de leitura executando serviços pertinentes a coleta de leitura enviem arquivos de dados, fotos, áudios e chat para o suporte técnico.
- 10.24. Permitir a visualização dos roteiros sobre os livros de leitura diretamente no mapa e todo rastreamento do agente de leitura para a realização das coletas de leituras, possibilitando a visualização de vários movimentos de leitura simultaneamente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

10.25. Permitir visualizar o rastreamento do agente de leitura em determinado período do dia, sobre qualquer dia na linha do tempo.

11. GESTÃO DE DOCUMENTOS.

- 11.1. Características mínimas específicas para atender os Serviços de Protocolo e afins.
- 11.2. Deverá ter como objetivo básico o registro e acompanhamento de Processos, Protocolos ou Documentos Gerais, dos mais diversos tipos.
- 11.3. Deverá permitir que o usuário cadastre as seguintes informações:
 - a) Tipos de processos: tabela de qualificação dos processos e protocolos a serem acompanhados.
 - b) Departamentos: setores pelos quais podem transitar os diversos processos.
 - c) Situação de Processos ou Protocolo: em andamento, encerrado ou quaisquer outras condições definidas pelo usuário.
 - d) Motivo de Encerramento: arquivado, concluído, deferido, deferido em parte, indeferido, reabertura, falta de documentos, outros (em aberto para modificar e acrescentar com no mínimo 45 caracteres) ou quaisquer outras condições de encerramento definidas pelo usuário.
 - e) Informações referentes a Processos Ajuizados.
 - f) Interessados: pessoas que têm alguma relação com processos em andamento.
 - g) Roteiros ou cronogramas: não só dos departamentos ou setores pelos quais transitam os processos, mas também a sequência em que o fazem. Os roteiros terão como objetivo orientar o usuário no encaminhamento dos processos entre os diversos departamentos.
 - h) Os processos deverão ser qualificados por Tipo de Processo.
 - i) Para cada departamento ou setor para o qual o documento é encaminhado, o sistema deverá permitir que o usuário estabeleça a quantidade de dias (ou horas) máxima de duração da mesma. Esta informação será utilizada para estatísticas de atraso por departamento, incluindo um alerta no Sistema de Protocolo quando os prazos estiverem vencidos, até que se mude o status.
 - j) Processos: o módulo deverá permitir que o usuário, ou setor de protocolo, cadastre os diversos processos Contendo: número, ano,



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

data de abertura, origem (interno ou externo), tipo de processo, assunto, interessado e descrição.

- k) Despesas com o processo, tais como honorários advocatícios, taxas de autenticação e outras.

11.4. Possuir os seguintes recursos:

- a) Permitir a definição de volumes diferentes para um mesmo processo, registrando a sua numeração de página, localização de armazenamento e seu conteúdo correspondentes separados por tipos e subtipos de protocolo.
- b) Permitir que, a partir de um protocolo seja gerado um processo.
- c) Permitir o registro de cada uma das fases pelas quais o processo ou o protocolo tramita, informando: departamento; data de início; data de fim; observações gerais.
- d) Possibilitar o recebimento ou encaminhamento de vários processos ou protocolos em um único procedimento.
- e) Permitir a abertura de processo auxiliar com numero próprio designado pelo usuário do sistema.
- f) Permitir o “Apensamento” de processos entre si, a partir de uma etapa qualquer.
- g) Permitir o “Desapensamento” de processos, a partir de uma etapa qualquer.
- h) Possibilitar o encaminhamento do processo para outro departamento ou setor, sob orientação do cronograma correspondente. Este encaminhamento poderá ser realizado para um volume ou todos os volumes do processo em questão.
- i) Possibilitar que usuários autorizados incluam observações nos processos.
- j) Possibilitar que sejam anexados documentos nos processos.
- k) Disponibilizar procedimento de encerramento de processo ou protocolo.
- l) Permitir o registro de despesas geradas pelo processo.
- m) Possibilitar o armazenamento de informações fornecidas pelo fórum referentes a processos jurídicos.
- n) Permitir ao usuário solicitar abertura de protocolo/processo/filhote.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- o) Permitir a criação de filhotes a partir do processo principal.
- p) Possibilitar o encaminhamento do processo para o departamento ou setor, sob orientação do cronograma correspondente. Este encaminhamento poderá ser realizado para um volume ou todos os volumes do processo em questão.
- q) Possibilitar listagem geral de todos os processos da Prefeitura / Autarquia cadastrados no sistema (por ordem numérica e ano) que permita a abertura do processo na mesma tela da listagem, com acesso à impressão da listagem.

11.5. Permitir pesquisa em relatório ou em tela através de:

- a) Numero do processo.
- b) Nome do interessado.
- c) Tipo do processo.
- d) Código de ligação.
- e) Endereço ou parte do mesmo.
- f) Assunto.
- g) Localização.
- h) Data de Abertura.
- i) Data de Encerramento.
- j) Número do processo auxiliar.
- k) Outros interessados.

11.6. Fornecer em suas pesquisas ou relatórios, informações tais como:

- a) Andamento de um processo: condição atual e histórico.
- b) Processos em atraso geral ou por departamento.
- c) Processo aberto ou encerrado no período.
- d) Estatísticas de atraso por departamento ou tipo de processo.
- e) Solicitações de aberturas de processo, protocolo ou documentos gerais.
- f) Processo por ordem numérica crescente e sua localidade.
- g) Diário de protocolo/processo. (publicação nos moldes do diário



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

oficial)

- h) Diário de protocolo/processo encerrados.(publicação nos moldes do diário oficial)
- 11.7. Deverá alertar aos usuários quanto aos processos ou protocolos pendentes para recebimento por meio de agendamento, mensagem para dispositivo móvel e e-mail.
- 11.8. Deverá alertar os usuários da existência de processos ou protocolos encaminhados e ainda não recebidos pelo departamento.
- 11.9. Permitir o controle de recebimento e trâmite de documentos diversos.
- 11.10. Permitir a geração do processo a partir de um protocolo ou de uma solicitação de abertura emitida pelo próprio sistema.
- 11.11. Permitir anexar vários protocolos a um mesmo processo.
- 11.12. Efetuar o encaminhamento em conjunto de processos anexados juntamente com o processo correspondente automaticamente no envio do processo.
- 11.13. Permitir criar sub processos a partir de um processo já existente. (filhotes volumes e auxiliar)
- 11.14. Emite etiqueta com a identificação dos processos em código de barras.
- 11.15. Emitir protocolo / recibo da abertura do processo.
- 11.16. Emitir Guias de Recolhimento quando da solicitação de cópias reprodutíveis.
- 11.17. Permitir o envio de e-mail com os dados do protocolo aberto para que seja dado o atendimento.
- 12. CADASTRO, OPERAÇÕES, funcionalidades.**
- 12.1. O software de gestão comercial de saneamento deve compreender todos os processos que envolvem os cadastros necessários para manter a funcionalidade do produto. Os procedimentos devem interagir automaticamente com a metodologia de atendimento aos clientes.
- 12.2. O sistema deverá possuir cadastro das aplicações em um menu que permite navegar pelas aplicações selecionadas pela disposição em árvore ou selecionadas na lista de pesquisa pelo nome da aplicação ou pela descrição do nome da aplicação ou por funcionalidades da aplicação ou



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- ainda pelo histórico das últimas 20 aplicações mais acessadas e direcionando automaticamente para a execução da aplicação selecionada.
- 12.3. O sistema deverá permitir que pelo menu de aplicações seja feito o registro de atividades futuras para o próprio usuário ou para outros usuários e ainda, que seja mostrada as tarefas agendadas pelo próprio usuário, de outros usuários e ou geradas automaticamente pelos módulos do sistema.
- 12.4. O módulo de agendamento de tarefas deverá informar automaticamente os usuários no momento do acesso ao menu do sistema sobre os processos gerados automaticamente pelo sistema e ou agendado por outro usuário, quer seja, processos a serem concluídos, relatórios a serem impressos, e-mails a serem enviados, entre outros, permitir navegar diretamente para o aplicativo pelo modo de atalho.
- 12.5. Possibilitar a administração dos registros relacionados à ligação de água e esgotos, mantendo um histórico dos possíveis estados das ligações (ativa, interrompida, cancelada);
- 12.6. Permitir o cadastramento das pessoas físicas e jurídicas que estarão disponíveis para todas as áreas de negócios, sendo, empresas, almoxarifados, intermediários financeiros, proprietários de materiais, prestadores de serviços, fornecedores de materiais, laboratórios, destinatários de entrega alternativa, emitente de instrumento financeiro não liquidado, clientes entre outros.
- 12.7. O sistema deverá possuir contrato de fornecimento de produto para que seja estabelecido entre o poder público municipal para serviços de saneamento e seus clientes as regras sobre fornecimento, prestação de serviços e consumo, pactuando os direitos e deveres entre as partes.
- 12.8. O sistema deverá assegurar que todos os módulos cadastrais e financeiros, serviços, reaviso, corte, parcelamentos, atendimentos, dívida ativa, execução fiscal, gráficos e relatórios, publiquem e reproduzam as informações de acordo com o modelo de cobrança parametrizado, ou seja, cobrança pela unidade consumidora, pelo cliente ou ambas.
- 12.9. O sistema deverá garantir que quando parametrizado para a cobrança ser pelos débitos do cliente, todos os módulos cadastrais e financeiros, relatórios, operações e todos os registros se ajustem automaticamente a este modelo de cobrança.
- 12.10. O sistema deverá utilizar um conceito de contabilização ativa, na mesma transação lógica em que o cálculo de uma fatura sai do ambiente de simulação, para integrar a área de contas a receber como nota de água ou mesmo como documento de cobrança. Seus valores deverão ser contabilizados e disponibilizados em qualquer um dos gráficos e relatórios ou análises do fechamento. Deverá contemplar que todo valor ou



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

documento considerado como contas a receber que está disponível para consulta pelo atendimento já deverá ter seus valores integrados ao do movimento de fechamento, sendo visível em qualquer pesquisa, gráfico ou relatório. Este mesmo conceito de contabilização ativa deverá ser utilizado nas operações de cancelamento, faturamento, eventual, refaturamentos, alteração de vencimento, arrecadação e renegociação.

- 12.11. O módulo de cobrança obrigatoriamente deverá ter procedimentos extremamente regulamentados, em que o principal instrumento de combate à inadimplência, tais como emissão de reaviso de contas vencidas, o corte, a notificação e execução da dívida ativa, comunicação digital com o cliente, facilidades sobre meios de pagamentos e parcelamentos com cartões de débito e crédito tenha um rigoroso planejamento conforme realidade, capacidade, logística e estratégia.
- 12.12. O módulo da dívida ativa deverá fazer a geração do movimento de todos os débitos individuais por unidade consumidora do cliente que não efetuou o pagamento no período que compreende o exercício de lançadora dos débitos na dívida ativa. A geração consiste em criar um arquivamento fiel ao documento impresso por livro página e sequência e não podendo sofrer qualquer alteração ficando a disposição dos órgãos de fiscalização para notificação e execução fiscal.
- 12.13. O Agrupamento de faturas deverá possibilitar a emissão de documentos de arrecadação único, equivalente a todo um grupo de faturas de unidades consumidoras pré-definidas. Com utilização plena na gestão de grandes clientes e Poderes Públicos em geral. Nesta funcionalidade deverá existir toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como refaturamentos e alterações de vencimento. Deverá também possibilitar a emissão de mais de uma fatura para o mesmo agrupamento na mesma referência.
- 12.14. O sistema deverá possuir processos automatizados sobre agrupamentos de clientes especiais, tais como, poderes públicos, secretarias entre outros, de forma a controlar o armazenamento de suas faturas até que todas as unidades consumidoras agrupadas estejam faturadas e efetuando a geração de relatórios com as respectivas faturas, enviando por meio de e-mail ao responsável pagador.
- 12.15. O sistema deve possibilitar o controle de todas as ocorrências encontradas durante um determinado processo desde o retorno das ordens de serviço e de seu redirecionamento entre diferentes áreas permitindo o registro de tudo que foi solicitado pelo cliente tais como reclamações, informações ou serviços, fazendo com que estas sejam encaminhadas para diferentes áreas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 12.16. O totalizador de débitos na renegociação deve contemplar o agrupamento de todos os débitos em aberto do cliente, faturas, pendências de arrecadação, parcelamento, serviços, materiais, taxas entre outros, possibilitando a seleção de todos os documentos ou parte deles.
- 12.17. O totalizador de débitos para clientes distintos deverá possibilitar o agrupamento das faturas de vários clientes permitindo a renegociação, arrecadação e ou apenas a visualizações dos totais.
- 12.18. Controlar e manter um calendário com processos de geração com base em informações parametrizadas para manipulação de datas, que compreende inclusive as datas de leituras, reaviso, corte e vencimento de faturas.
- 12.19. Permitir a simulação de qualquer renegociação de débitos dos clientes, com emissão de aceite e geração de contratos.
- 12.20. Permitir a renegociação e parcelamentos de faturas com emissão por documento de cobrança ou com possibilidades de lançamento das parcelas na próxima fatura do cliente.
- 12.21. Permitir efetuar a emissão de notificação, certidão e execução da dívida ativa.
- 12.22. Permitir registrar e controlar histórico dos resultados das análises da água realizada periodicamente, segundo critérios estabelecidos pelo ministério das cidades.
- 12.23. Permitir o cadastramento de contratos de fornecimento e faturamento das mais variadas formas, desde a mais simples conta de água residencial até os mais complexos cálculos e tratamentos de parcelamento, renegociação e emissão de documentos de cobranças de outros produtos ou serviços.
- 12.24. O sistema deverá possuir processos para agrupamento de valores e consumos para sistemas de distribuição isolada e ou interligada agrupadas por logradouros, redes, reservatórios e fontes.
- 12.25. Possuir cadastro para cliente proprietário e cliente usuário do imóvel, responsável pelo débito, permitindo agrupar inúmeras unidades consumidoras para um cliente.
- 12.26. Permitir por meio de aplicativos de monitoramento pela WEB possa controlar todas as atividades de serviços por prestadores de serviços (leituras, corte, liga / desliga / religa, arrecadadores, atendedores e outros).
- 12.27. Permitir que a entrega alternativa de documento financeiro possa ser feita em outra unidade consumidora do cliente ou em outro endereço do



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- cliente, no “e-mail” do Cliente ou em um destinatário de correspondência responsável pelo débito da fatura.
- 12.28. O sistema deverá obrigatoriamente realizar a impressão das faturas, que não foram contempladas pelo processo de faturamento On Site, por meio de dispositivos moveis diretamente no ponto da entrega para todos os clientes situados no território do município com geração e baixa da respectiva ordem de serviço para acompanhamento.
- 12.29. Permitir que faturas, reaviso, documentos e outros sejam impressos de forma automatizada no endereço da entrega alternativa no momento da leitura e faturamento da unidade correspondente ao endereço alternativo de forma a registrar a confirmação da entrega.
- 12.30. O sistema deverá registrar a entrega das faturas enviadas por e-mail quando o cliente efetuar a busca da fatura por meio de link contido no e-mail.
- 12.31. Permitir arquivar inúmeras imagens referentes ao cliente e ao imóvel, ou seja, documentos, plantas, fotos, hidrômetros e outros.
- 12.32. O sistema deverá realizar o processo de faturamento, manutenção em fatura, renegociação e parcelamento em ambiente exclusivo de simulação de forma a não afetar o desempenho dos demais processos.
- 12.33. Permitir o cadastramento do bloqueio da fatura a pedido do cliente com a finalidade de ficar indisponível para emissão de reaviso e corte e desbloqueando automaticamente na data correspondente ou no pagamento considerando a cobrança de todos os encargos originados pelo pagamento após o vencimento.
- 12.34. O sistema deverá permitir o cadastro individual e em lote de hidrômetro, o cadastro de modelo, fabricante e capacidade, bem como permitir registrar as movimentações de retirada, instalação, troca e respectiva aferição, identificando a existência de resíduos de consumo para posterior faturamento e cobrança.
- 12.35. Deverá possuir regras de cadastro único de CPF, RG, CNPJ de pessoas físicas e jurídicas.
- 12.36. Permitir o cadastro de diversos endereços para um mesmo cliente.
- 12.37. Permitir o agrupamento das unidades consumidoras por logradouros, bairros e reservatório para gerar indicadores de perdas de distribuição e qualidade da Água por agrupamento de reservatório.
- 12.38. Permitir o cadastramento e geração de históricos dos itens da qualidade da água e seus respectivos valores a qualquer tempo, possibilitando a impressão e consulta destes itens por período.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 12.39. O sistema deverá possuir módulo de geração automática de calendários de leitura com base em tipos de eventos e eventos de início e final de período, dias úteis e corridos, evento anterior e posterior. Permitindo criar modelos de calendário para cada etapa e mês de leitura com datas definidas automaticamente para prorrogar, manter ou antecipar conforme o evento.
- 12.40. O sistema deverá realizar a troca de titularidade da unidade consumidora e permitir a transferência dos dados financeiros, quer seja, as faturas, os contratos de renegociação, os contratos de serviços, os contratos de matérias e demais valores a receber e ou a devolver, com recursos para fazer e desfazer, transferir em sua totalidade ou em partes.
- 12.41. O sistema deverá permitir que seja realizado o cancelamento de contratos de renegociação, contrato de serviços e contrato de materiais, de forma que a qualquer tempo possa ser visualizado o detalhamento sobre os contratos cancelados e ou substituídos.
- 12.42. O sistema deverá gerar de forma detalhada e disponibilizar para acompanhamento de cada fatura todos os eventos que constituíram os valores da fatura, quer seja, pelos aplicativos residentes na web e aplicativos de mobilidade, permitindo ao gestor o conhecimento plenos sobre a geração de cada fatura.
- 12.43. O sistema deverá permitir o cadastramento de dados inerentes a cada unidade consumidora em massa, fazendo parte a geração de relacionamentos com a rede de distribuição, calendários, equipamentos de medição, modelagens de leitura com roteirização, entregas alternativas, rotinas de faturamento, condição de comercialização sobre arrecadação e demais procedimentos pertinentes de forma automatizada.

13. FONTES, RESERVATORIOS, REDE DE DISTRIBUIÇÃO

- 13.1. O sistema de gestão comercial de saneamento deverá possuir um módulo sobre as fontes de Água, os reservatórios e a rede de distribuição isolada ou interligada permitindo o agrupamento das unidades consumidoras por logradouros, redes de distribuição, reservatórios e fontes.
- 13.2. Deverá possuir cadastros das fontes de Água e seus atributos, cadastros dos reservatórios e seus atributos, cadastro da rede de distribuição e seus atributos para a região geográfica do município e seus distritos.
- 13.3. Deverá permitir o cadastramento de várias fontes de Água para um reservatório.
- 13.4. Deverá permitir o cadastramento de vários reservatórios para uma fonte de Água.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 13.5. Deverá permitir o cadastramento de uma rede de distribuição para um ou vários reservatórios ou uma ou varias fontes de Água.
- 13.6. Deverá possuir recursos para identificar as redes de distribuição isoladas e as interligadas.
- 13.7. Devera permitir o cadastro de hidrômetros para as Fontes de Água, para os reservatórios e redes de distribuições pontuais para a coleta das leituras, armazenamento e comparativos de perdas.
- 13.8. Deverá possuir recursos para registrar as coordenadas geográficas para as fontes de água, reservatórios e rede de distribuição.
- 13.9. Deverá permitir o cadastro das análises de água para as fontes de água, reservatórios, rede de distribuição e pontuais.
- 13.10. Deverá apresentar as unidades consumidoras em seus respectivos logradouros, rede de distribuição, reservatórios e fontes de água.
- 13.11. Deverá permitir a visualização no mapa de uma única unidade consumidora.
- 13.12. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por logradouro.
- 13.13. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por rede de destruição.
- 13.14. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por reservatório.
- 13.15. Deverá permitir a visualização no mapa às unidades consumidoras por Fontes de Água.
- 13.16. Deverá permitir a visualização no mapa a localização das fontes de Água e seus respectivos reservatórios.
- 13.17. Deverá permitir à visualização no mapa a localização dos reservatórios.

14. GESTÃO DIVIDA ATIVA

- 14.1. O sistema de gestão comercial devera possuir módulos que permita inscrever em divida ativa os clientes que não liquidaram seus débitos durante o exercício que compreende o período fiscal da divida ativa.
- 14.2. A Contratada devera disponibilizar os movimentos de divida ativa sobre contas de Água e Esgoto e Tributos em uma base de dados única, permitindo realizar a gestão completa sobre recebíveis, conciliação contábil,



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- parcelamentos, relatórios cobranças entre outros, sem fazer uso de processos de integração entre bases de dados sobre dívida ativa.
- 14.3. O módulo de dívida ativa e execução fiscal deverá atender a todos os débitos dos usuários contribuintes do poder público municipal, fazendo parte as contas de consumo de Água e esgotamento sanitário, taxas, tarifas e tributos, compreendendo IPTU, ISS, ITBI e demais.
 - 14.4. O sistema deverá realizar a seleção de todos os débitos dos clientes que tiveram seus débitos vencidos e não quitados no período fiscal da dívida ativa gerando o respectivo livro da dívida ativa com abertura e encerramento do movimento.
 - 14.5. A geração do livro da dívida ativa deverá ser por ordem cronológica de cada débito do cliente, e receber a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página. Estas informações deverão ficar gravadas como atributos de cada débito e visualizadas nos gráficos e relatórios do sistema.
 - 14.6. O sistema deverá analisar automaticamente todos os lançamentos existentes em cada fatura e proceder a geração na dívida ativa somente dos lançamentos pertinentes.
 - 14.7. O sistema deverá possuir eficiência para demonstrar os valores da dívida ativa e seus respectivos encargos para qualquer idade de forma instantânea.
 - 14.8. O sistema deverá preservar a qualquer tempo o conteúdo original do livro da dívida ativa.
 - 14.9. O sistema deverá efetuar a geração da notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa. Permitir também a reconstituição da notificação para atualização dos valores.
 - 14.10. O sistema deverá controlar a entrega da notificação pela baixa da ordem de serviço correspondente. Deverá permitir a inserção de registros de atendimento sobre as ações desde a abertura até o encerramento da ordem de serviço.
 - 14.11. O sistema deverá efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados.
 - 14.12. O sistema deverá controlar a emissão da certidão da dívida ativa do cliente. Deverá permitir a inserção de registros de atendimento sobre as ações desde a abertura até o encerramento da ordem de serviço.
 - 14.13. O sistema deverá efetuar a geração da execução da dívida ativa após a emissão da certidão da dívida e disponibilizar para ajuizamento os arquivos referentes a CDAs, petição inicial, procuração.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 14.14. O sistema deverá controlar e permitir a manutenção do processo em execução fiscal sobre o numero do protocolo, numero de ordem e do advogado e custas processuais.
- 14.15. O sistema deverá possibilitar o acompanhamento sobre as execuções fiscais permitindo consultar por Data de protocolo, Número de protocolo, Número de Ordem, Advogado, Fórum, número da Unidade Consumidora e número do Cliente.
- 14.16. O sistema deverá permitir a simulação da quitação dos débitos com recálculo dos encargos sobre o valor de emissão das faturas e sobre o valor executado.
- 14.17. O sistema deverá permitir a simulação sobre a quitação da dívida com possibilidade de parcelamento em conformidade a leis específicas.
- 14.18. O sistema deverá efetuar o cadastro, geração e emissão da Gare.
- 14.19. O sistema deverá permitir a geração de relatório de confirmação do pagamento da dívida em dívida ativa.
- 14.20. O sistema deverá efetuar a geração de relatório de encerramento da execução fiscal.
- 14.21. O sistema deverá possuir rotinas para prescrição de faturas em dívida ativa com emissão de relatório.
- 14.22. Permitir a visualização de todos os processos lançados em dívida ativa com suas respectivas, notificações, certidões e execuções fiscais em uma base de dados única.
- 14.23. Permitir que todas as faturas estejam contidas em um mesmo ambiente de armazenamento para que possam compor a qualquer tempo os processos de renegociação consolidando as normais e ou em dívida ativa mesmo em processo de ajuizamento.
- 14.24. Permitir a qualquer tempo e instantaneamente efetuar a simulação sobre a quitação da execução fiscal por seleção de contribuinte.
- 14.25. Permitir que as publicações das distribuições e citações das execuções fiscais da dívida ativa sejam capturadas pelo método manual e pelo método de captura de recortes.
- 14.26. Permitir que as ordens de serviços de todas as fases do processo da dívida ativa e ajuizamentos sejam visualizados e manuseados pelo departamento jurídico.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 14.27. Permitir a geração de ordens de serviços para cada fase do processo da dívida ativa, iniciando na notificação e finalizando na quitação do débito.
- 14.28. Possuir geração de processos da dívida ativa que permitam gerar um ou vários livros fiscais dentro de uma competência de dívida ativa definidas por quantidade de páginas.
- 14.29. Possuir espelhamento fiel das informações impressas no livro fiscal da dívida ativa com as informações arquivadas no sistema.
- 14.30. Permitir a geração e acompanhamento por visualizadores sobre os vencimentos das emissões de certidões, notificações e execuções da dívida ativa.
- 14.31. Permitir constituir instantaneamente e a qualquer momento a carteira da dívida ativa.
- 14.32. Permitir apurar a inadimplência da dívida ativa sobre arrecadações e renegociações efetuadas com base em um ano fiscal.
- 14.33. Permitir lançar em dívida ativa os débitos referente ao exercício do ano corrente constituindo a geração do respectivo livro da dívida ativa.

15. AJUIZAMENTO TRIBUNAL DE JUSTICA

- 15.1. O sistema de Gestão da Dívida Ativa deverá possuir telas amigáveis, ser intuitivo, ser de fácil compreensão e navegação e permitir a construção automatizada de processos.
- 15.2. O sistema deverá permitir o cadastramento de SMS, E-MAIL e DISPOSITIVOS MOVEIS (Smartphones) dos procuradores e advogados para receberem instantaneamente e de forma automática as mensagens transacionadas no Tribunal de Justiça.
- 15.3. O sistema deverá possuir recursos para higienizar, se necessário, os dados cadastrais em processo de ajuizamento, de forma integrada a base de dados confiável pelo modo online, visando a correção de informações faltantes e ou irregulares, para que o ajuizamento ocorra sem a necessidade de refazimento de processos.
- 15.4. O sistema deverá possuir integração com o Tribunal de Justiça de forma automatizada para os Ajuizamentos das petições por meio de webservice, utilizando o CERTIFICADO DIGITAL A3 instalados nos computadores de responsabilidade do procurador, permitindo que o sistema faça o ajuizamento das petições automaticamente e sem a necessidade de efetuar o acesso por meio de usuário e senha do procurador, possibilitando que as assinaturas do procurador e advogados sejam feitas tanto pelo sistema, como também pelo aplicativo instalado no dispositivo



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

móvel (Smartphone) do procurador, disponibilizando a visualização dos documentos que serão assinados.

- 15.5. O sistema de gestão da dívida ativa deverá possuir parametrização para permitir que as assinaturas das petições pelo certificado digital A3 possa ser efetuado de forma automatizada ou manual.
- 15.6. O sistema deverá possuir integração com o Tribunal de Justiça de forma automatizada para as consultas aos processos por meio de webservice, utilizando o CERTIFICADO DIGITAL A1, permitindo que o sistema faça a consulta dos processos automaticamente e sem a necessidade de comandar a consulta manualmente, disponibilizando os resultados no sistema e publicando aos usuários do sistema, advogados e procuradores por meio de SMS, E-MAIL e preferencialmente nos dispositivos móveis dos procuradores e advogados.
- 15.7. O sistema deverá efetuar a geração da petição inicial e a procuração embasada na Certidão da Dívida Ativa já constituída, disponibilizando para assinatura e encaminhamento ao Tribunal de Justiça.
- 15.8. O sistema deverá possuir recursos para o cadastramento prévio dos modelos de procurações e para todos os tipos de petições iniciais e intermediárias e programadas para a construção automática dos relatórios sobre os conteúdos variáveis e específicos a cada petição.
- 15.9. A contratada deverá ser responsável pelo cadastramento dos modelos elaborados pela Licitante que não estão contemplados no fornecimento do sistema, visando agilidade na execução dos processos.
- 15.10. O sistema deverá assegurar que qualquer inconformidade ocorrida no envio do movimento, como também no retorno destes movimentos, seja enviada ao gestor mensagem e e-mail relatando o ocorrido.
- 15.11. Deverá possuir rotina que reproduza a simulação da respectiva cobrança do cliente usuário contribuinte, permitindo desfazer ou efetivar a operação.
- 15.12. Os procedimentos para integração com o Tribunal de Justiça deverão ter suas funcionalidades desenvolvidas rigorosamente em conformidade com as instruções definidas pelo Tribunal de Justiça.
- 15.13. Os modelos utilizados de Certidão de Dívida Ativa e Petições deverão ser parametrizáveis de acordo com layout fornecido pela Autarquia, apresentando as fundamentações legais e dados dos Executados necessários para a boa confecção da Inicial e suas conseqüentes Petições.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 15.14. Deverá permitir que o ajuizamento em lote no Tribunal de Justiça seja feita com apenas a realização de uma única assinatura pelo Certificado Digital A3.
- 15.15. A integração com o Tribunal de Justiça deverá permitir o envio individual ou em Lotes das Petições iniciais e Petições intermediárias com comunicação eletrônica de forma segura, com o objetivo de reduzir os trabalhos manuais e uso de papel, e assim aumentando a celeridade na tramitação dos processos.
- 15.16. A integração deverá ocorrer no modelo de Web Services, isto é, conjunto de serviços disponibilizados no sistema SAJ do Tribunal de Justiça, que deverão ser acessados através de chamadas SOAP (Simple Object Access Protocol), conectando pela Internet com troca de informações utilizando documentos no formato XML e PDF. Os documentos no formato PDF deverão ser compactados em formato ZIP e codificados em base 64 para trafegar dentro da requisição SOAP de forma automatizada e livre de ações manuais de operadores.
- 15.17. A utilização desta integração deverá estar vinculada a um convênio firmado entre o Tribunal de Justiça e a Autarquia, sendo que a instituição deverá possuir um certificado ICP-Brasil para assinar os XMLs. Este certificado deverá ser do CNPJ informado no ato da habilitação do convênio entre o Tribunal de Justiça e a Autarquia. Também é necessário que cada usuário da Autarquia, que assine os documentos PDF que compõem o pacote de envio na integração, possua seu certificado digital ICP-Brasil. Por via de regra, os certificados dos procuradores usuários são do tipo A3, enquanto o certificado da Autarquia é do tipo A1.
- 15.18. O sistema deverá permitir que, com base nos processos gerados os mesmos sejam distribuídos entre os Procuradores do município, sendo que o usuário distribuidor pode realizar esta ação por quantidade específica, isto é, um número fechado de processos por Procurador ou mesmo vincular processos específicos para cada Procurador, de acordo com o grau de complexidade do mesmo.
- 15.19. O Procurador deverá ter acesso aos processos de sua responsabilidade, efetuando a assinatura digital do mesmo, utilizando-se de seu Certificado Digital A3.
- 15.20. Após efetuada a assinatura digital, a petição inicial ou petição intermediária deverá ficar disponível a ser enviada para o TJ de forma automatizada.
- 15.21. O sistema devesa disponibilizar aos Procuradores e de forma obrigatória todas as consultas ao Tribunal de Justiça que utiliza o Certificado Digital A1 por meio de Dispositivo Móvel Smartphone e ou Tablet de forma automatizada, ou seja, sem a interferência de operadores, como também



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

o acompanhamento de todos os processos pela internet, disponível 24 horas por dia e 7 dias da semana, permitindo ser feito a qualquer tempo e de qualquer lugar.

- 15.22. O sistema deverá possuir recursos para informar o Procurador por meio de dispositivo móvel Smartphone e ou Tablet os eventos relacionados a prazos, consultas, calendários dentre outros, automaticamente e no momento que elas ocorrem, incluindo recursos de envio também por SMS e E-MAIL.
- 15.23. O sistema de execução fiscal da dívida ativa deverá fazer gestão completa sobre os documentos inscritos em dívida ativa de todos os períodos fiscais, permitindo realizar desde a notificação, execução, a baixa por pagamentos, renegociações e controle dos parcelamentos.
- 15.24. O sistema de gestão sobre execução fiscal Tribunal de Justiça deverá dar continuidade aos ajuizamentos feitos manualmente no Fórum convertendo para o processo automatizado.
- 15.25. A licitante será responsável pela instalação e configuração do ambiente de integração com o sistema do Tribunal de Justiça e ao serviço.
- 15.26. A Contratada deverá contemplar os movimentos de dívida ativa sobre contas de Água e Esgoto e Tributos em uma base de dados única, permitindo realizar a gestão completa sobre recebíveis, conciliação contábil, parcelamentos, relatórios cobranças entre outros, sem fazer uso de processos de integração entre bases de dados sobre dívida ativa.
- 15.27. Deverá possuir recursos para que de forma automática faça a geração da petição de encerramento e deixar disponível para assinatura ou envio automático, caso, esteja parametrizado, para extinção do processo no Tribunal de Justiça sobre a quitação do débito a vista ou quando identificado o pagamento das parcelas renegociadas.
- 15.28. Deverá possuir recursos para que de forma automática faça a geração da petição de sobrestamento e deixar disponível para assinatura ou envio automático, caso, esteja parametrizado, para suspender o processo no Tribunal de Justiça devido a renegociação do débito.
- 15.29. Deverá possuir recursos para que de forma automática faça a geração da petição de continuidade e deixar disponível para assinatura ou envio automático, caso, esteja parametrizado, para cancelar o sobrestamento e efetivar a continuidade do ajuizamento do processo no Tribunal de Justiça devido a inadimplência do pagamento do parcelamento identificado por processos automatizados sobre a parametrização de uma determinada quantidade de parcelas contínuas ou alternadas não pagas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

15.30. A contratada, de forma obrigatória, deverá disponibilizar pela internet a documentação completa sobre todas as funcionalidades constantes no sistema de gestão da dívida ativa e execução fiscal automatizada, ou seja, demonstrando as telas, relatórios, navegabilidade, funcionalidades de forma minuciosa e detalhada e permitindo realizar buscas por índices, pesquisas de informações, dentre outras.

16. MOBILIDADE TRIBUNAL DE JUSTICA

16.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá, de forma obrigatória, possuir um aplicativo de mobilidade para ser instalado em dispositivo Smartphone ou Tablet com sistema operacional para Android ou similar, para ser utilizado pelos usuários do sistema, procuradores e advogados com a finalidade de interagir com o sistema de retaguarda instalado na web e integrar por meio de Webservice com o site do Tribunal de Justiça, em conformidade aos seguintes itens.

16.2. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Notificação** sejam acessadas as notificações geradas, demonstrando em calendário o dia do mês e ano da geração e o respectivo dia do mês e ano da vigência da notificação, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar todos os clientes usuários contribuintes totalizados por dia do calendário e no mínimo as informações, tais como, data e hora da inclusão, número da ordem de serviço, número do cadastro e nome do cliente, documento como CPF e CNPJ, valor do débito e endereço do cliente devem ser apresentados para todos os clientes.

16.3. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Assinar Petições** sejam acessadas todas as Petições, quer sejam, iniciais ou Intermediarias que aguardam assinaturas, as informações apresentadas deverão conter no mínimo o número da ordem de serviço, a data da petição, nome, documento, valor, fórum, quantidade de CDAs, endereço, descrição da petição e status de aguardando assinatura e por meio da seleção da Petição o aplicativo móvel deverá fornecer opção para visualizar os arquivos em anexo que serão enviados para ajuizamento no formato PDF sobre a Petição Iniciais ou Intermediarias, Petição, CDA, Procuração, Recibo entre outros arquivos de documentos, a opção de assinar deverá ser feita de forma segura e automatizada utilizando os Certificados digitais A3 e A1.

16.4. O aplicativo móvel ao realizar a assinatura da Petição deverá informar a indisponibilidade e validade dos certificados digitais A3 e A1, e acusar o sucesso ou insucesso da operação para outras inconformidades.

16.5. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Distribuição** sejam acessadas todas as Petições, quer sejam, iniciais ou Intermediarias que aguardam a distribuição, as informações apresentadas



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

deverão conter no mínimo o número da ordem de serviço, a data da petição, nome, documento, valor, fórum, quantidade de CDAs, endereço, descrição da petição e status de aguardando distribuição, pela seleção da Petição o aplicativo móvel deverá automaticamente visualizar os arquivos anexados a petição Inicial ou Intermediária no formato PDF, tais como, Petição, CDA, Procuração, Recibo entre outros arquivos de documentos.

- 16.6. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Ajuizados** sejam acessadas todas as Petições ajuizadas, as informações apresentadas deverão conter no mínimo o número da ordem de serviço, a data da petição, nome, documento, valor, fórum, vara, quantidade de CDAs, endereço, descrição da petição e status de transmitido ao Tribunal de Justiça, status da situação do processo ativo ou suspenso e se encontra finalizado, pela seleção da Petição o aplicativo móvel deverá automaticamente visualizar os arquivos anexados a petição Inicial ou Intermediária no formato PDF, tais como, Petição, CDA, Procuração, Recibo entre outros arquivos de documentos.
- 16.7. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Intimações** sejam acessada as intimações recebidas do Tribunal de Justiça agrupadas por instancias, demonstrando em calendário o dia do mês e ano da intimação e totalizando as intimações para cada dia do mês e agrupando os atos com e sem eventos, para os atos com eventos totalizar para o respectivo dia do mês e ano do ato com evento, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar todos as intimações, permitir que ao selecionar um dia do calendário com intimações possam ser apresentadas no geral ou por instancias com no mínimo as informações, tais como, data e hora da intimação, número da ordem de serviço, nome do cliente, documento como CPF e CNPJ, valor do débito, quantidade de CDAs, foro, vara, e endereço do cliente, data do prazo, número do ato, processo, competência, movimentos, complemento, responsável jurídico, ciência e origem de forma resumida, possibilitando selecionar para visualizar em detalhes com também visualizar os documentos do processo em formato PDF, tais como, termo de ciência, documentos diversos, permitindo ainda visualizar todo o movimento do processo em ordem cronológica em que ocorreram.
- 16.8. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Prazo** sejam acessada as intimações recebidas do Tribunal de Justiça agrupadas por instancias, demonstrando em calendário o dia do mês e ano da intimação e totalizando as intimações para cada dia do mês e agrupando os atos com e sem eventos, para os atos com eventos totalizar para o respectivo dia do mês e ano do ato com evento, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar os prazos de todos as intimações, permitir que ao selecionar um dia do calendário com o prazo das intimações possam ser apresentadas no geral ou por instancias com



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

no mínimo as informações, tais como, data e hora da intimação, número da ordem de serviço, nome do cliente, documento como CPF e CNPJ, valor do débito, quantidade de CDAs, foro, vara, e endereço do cliente, data do prazo, número do ato, processo, competência, movimentos, complemento, responsável jurídico, ciência e origem de forma resumida, possibilitando selecionar para visualizar em detalhes com também visualizar os documentos do processo em formato PDF, tais como, termo de ciência, documentos diversos, permitindo ainda visualizar todo o movimento do processo em ordem cronológica em que ocorreram.

- 16.9. O aplicativo de mobilidade deverá permitir que pela opção do Item **Petições** sejam acessada todas as petições ajuizadas no Tribunal de Justiça agrupadas por instancias, demonstrando em calendário o agrupamento das petições por data, possuindo recursos para navegar nos meses do calendário para visualizar todos as petições e permitir que ao selecionar um dia do calendário possam ser apresentadas no geral ou por instancias todas as petições e seus respectivos arquivos em formato PDF.
- 16.10. O aplicativo de mobilidade devesa possuir recursos para o recebimento de mensagens e avisos originados de forma automatizada pelo sistema da divida ativa e execução fiscal instalados na web como também de forma manual pelos usuários do sistema. As mensagens deverão contemplar todas as ações ocorridas desde a notificação, ajuizamento ate a extinção do processo, permitindo informar os procuradores, advogados e usuários a disponibilidade sobre os feitos. Possuir recursos para visualizar a movimentação por meio do código do processo incluso na mensagem.
- 17. RESTRIÇÃO AO CREDITO (SPC)**
- 17.1. O sistema deverá possuir módulo de combate a inadimplência efetuando a geração dos movimentos de cobrança de forma única e automática, permitindo a integração com o serviço de proteção ao crédito de Forma Online por meio de serviços sobre a web.
- 17.2. Deverá permitir a geração instantânea do movimento de inadimplência dos clientes com faturas vencidas por seleção de período e controlar o envio, recebimento e arrecadação das faturas, parcelamentos e débitos diversos.
- 17.3. O Aplicativo deverá realizar o acompanhamento dos movimentos das cobranças, das inclusões, cancelamentos e exclusões de informações junto ao Serviço de proteção ao crédito.
- 17.4. O sistema deverá identificar automaticamente a quitação dos débitos restritos e proceder instantaneamente a baixa do processo nos respectivos órgão de forma automatizada.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 17.5. O sistema deverá assegurar que qualquer inconformidade ocorrida no envio do movimento de cobrança como também no retorno destes movimentos, seja enviada ao gestor mensagem e e-mail relatando o ocorrido.
- 17.6. O sistema deverá proceder de forma automática a regularização da situação do cliente quando identificado a normalização dos resultados esperados por estes tipos de cobrança.
- 17.7. Deverá possuir rotina que reproduza a simulação da respectiva cobrança do cliente, permitindo desfazer ou efetivar a operação.
- 17.8. O sistema deverá validar operações de alterações cadastrais dos clientes inseridos nestes movimentos de cobrança.
- 17.9. O sistema deverá possuir recursos de higienização dos dados, tais como, nome, documento, endereço e demais conforme necessidade para envio ao serviço de proteção de crédito.
- 17.10. O sistema deverá publicar nos principais aplicativos sobre manutenções de fatura, renegociação, atendimento e dívida ativa a situação do cliente quanto a negativação junto ao SPC.
- 17.11. Os procedimentos para integração com o Serviço de Proteção ao Crédito deverá ter suas funcionalidades desenvolvidas rigorosamente em conformidade com as instruções destes órgãos.
- 17.12. A integração com o serviço de proteção ao crédito deverá permitir o envio individual ou em Lotes sobre os clientes inadimplentes. Objetivando eliminar os controles e trabalhos manuais, os custos operacionais e administrativos aumentando a celeridade de integração de forma eficiente e eficaz.
- 17.13. A integração com o serviço de proteção ao crédito deverá ocorrer no modelo de Web Services e ficar disponível na internet 24 horas por dia e 7 dias da semana, permitindo ser feito a qualquer tempo e de qualquer lugar.
- 17.14. A utilização desta integração deverá estar vinculada a um convênio firmado entre a licitante e o serviço de proteção ao crédito.
- 17.15. A Contratada deverá disponibilizar os movimentos de dívida ativa sobre contas de Água e Esgoto e Tributos em uma base de dados única, permitindo realizar a gestão completa sobre recebíveis, conciliação contábil, parcelamentos, relatórios cobranças entre outros, sem fazer uso de processos de integração entre bases de dados sobre dívida ativa.

18. MOBILIDADE (COMUNICAÇÃO e RASTREAMENTO).



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 18.1. O sistema de gestão comercial deverá possuir um aplicativo de mobilidade com a finalidade de efetuar a comunicação entre os usuários do sistema de retaguarda com os usuários que utilizam dispositivos móveis, estar disponível para download por meio de sites automaticamente.
- 18.2. A instalação do Aplicativo deverá ser simples e rápida, possuindo instruções de uso dentro do próprio aplicativo.
- 18.3. O aplicativo deverá disponibilizar os seguintes recursos:
 - a) Deverá se conectar e se autenticar automaticamente com o sistema de gestão comercial residente na web,
 - b) Por meio de perfil de acesso, deverá possuir recursos para se comunicar com todos os usuários do sistema de retaguarda e com os usuários da mobilidade, fazendo parte a transferência de vídeo, áudio, arquivos, coordenadas e trajetos,
 - c) Deverá permitir o rastreamento de todos os usuários com monitoramento em tempo real, fazendo parte a visualização do rastreamento, dos pontos de parada, distância da base, velocidades, cercas eletrônicas, agrupamentos de usuários, distâncias entre usuários e trajetos realizados diariamente e seus respectivos intervalos,
 - d) Deverá permitir que a série histórica sobre todos os rastreios sejam por tempo indeterminado.
 - e) Deverá possuir funções para envio de ilimitados SMS integrado ao sistema de gestão comercial, bastando apenas o apontamento do equipamento móvel relacionado com o usuário do sistema de gestão e de forma que possa ser cadastrado tanto quanto for a necessidade de envio por vários equipamentos.
 - f) Controlar as instalações e atualizações dos aplicativos para medição dos hidrômetros, das execuções de serviços, dos recebimentos por credenciados, Ajuizamento Tribunal de Justiça, geração de senhas de atendimento, chamador de senhas de atendimento de forma automatizada.

19. MOBILIDADE MEIOS DE PAGAMENTOS.

- 19.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá possuir um módulo sobre Meios de Pagamentos e estar desenvolvido para dispositivo eletrônico Smartphone ou Tablet com sistema operacional Android ou similar e estar integrado com o sistema de Gestão Comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa e Tributária da Licitante, disponibilizar recursos para acompanhamento, recebimentos e monitoramento de forma online sobre os



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

recebimentos dos pagamentos referente aos documentos financeiros com leitura do código de barras e ou QR-Code.

- 19.2. A contratada deverá realizar através do modulo de meios de pagamentos o cadastramento das informações cadastrais e financeiras da Licitante como credenciado no adquirente de cartão e executando de forma obrigatória a transferência de todos os valores recebidos por cartão de debito e credito nos módulos de arrecadação e pelos aplicativos de mobilidade diretamente na conta corrente da Licitante.
- 19.3. A contratada deverá possuir convênios para arrecadação em agentes credenciados no comercio do município da Licitante e com as operadoras de cartão de débito e cartão de crédito por meio de Gateway ou Adquirente, com no mínimo para as bandeiras Visa, Mastercard e Elo para cartão de débito e cartões de crédito a vista e parcelado, possibilitando lançar em ate o limite de 12 vezes em uma única transação.
- 19.4. Devera realizar o recebimento efetuando a consulta online no sistema de retaguarda de forma a consistir a disponibilidade do documento a ser pago.
- 19.5. Devera efetuar para cada recebimento a impressão do comprovante de pagamento.
- 19.6. Devera possuir recursos para que os usuários do sistema, acessando pela web, possam visualizar em tempo real todos os recebimentos pagos com cartão e suas respectivos datas de repasses.
- 19.7. Os pagamentos realizados por meio de cartão de debito, de crédito a vista ou parcelado deverá associar a cada fatura paga com os dados do cartão que consiste no Nome parcial do Cartão, os quatro primeiros e os quatro últimos dígitos do número do cartão, de forma que, ao realizar os serviços sobre a WEB, seja possível identificar possíveis falhas de crédito e as faturas relacionadas.
- 19.8. O sistema deverá efetuar em horários pré-definidos a abertura e fechamento do movimento diário de recebimento nos agentes credenciados de forma automatizada.
- 19.9. O sistema deverá proceder a arrecadação das faturas pagas por cartão de crédito e débito e programando o crédito dos valores a receber nas respectivas datas de repasses pré-definidos, permitindo refletir nas operações contábeis e movimentação financeira.
- 19.10. O aplicativo de mobilidade para o recebimento de documentos financeiros devera estar integrado de forma obrigatória com os dispositivos moveis de cartões denominados PinPad para envio do valor para ser pago e não permitindo que o valor seja informado.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

20. CONVENIOS

20.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá possuir um modulo de Convênio para cadastrar, controlar e nortear as funcionalidades dos módulos do sistema sobre faturamento, meios de pagamentos, prestação de serviços, arrecadadores, produtos de terceiros entre outros.

20.2. O modulo devera permitir o cadastro para os seguintes convênios:

a) Instituições financeiras

✓ Para envio dos arquivos relacionados a debito automático dos documentos financeiros.

✓ Para recebimento de arquivos relacionados ao pagamento dos documentos financeiros.

b) Arrecadadores por meio de cartões.

c) Agentes arrecadadores credenciados para recebimento pelo comercio.

d) Instituições beneficentes.

✓ Doação voluntaria para Santa Casa, Asilo e outros.

e) Cobrança de terceiros

✓ Tributos da Prefeitura Municipal.

✓ Lixo.

f) Repasse de credito Água para Todos.

g) Integração para troca de arquivos com terceiros.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

21. FATURAMENTO E FUNCIONALIDADES

- 21.1. O ciclo do faturamento deverá ser composto basicamente pelo processo de geração das faturas mensais dos clientes consumidores, que também poderá ser efetivado de forma instantânea no momento da coleta da leitura, com coletores específicos para tal.
- 21.2. O cálculo dos valores de água e esgotos deverão ser obtidos das tabelas tarifárias vigentes para o consumo medido/mínimo/médio do cliente, sempre preservando para posterior consulta os dados históricos de consumo e leitura, bem como o tipo de consumo e leitura faturados para o cliente.
- 21.3. A média mensal e anual, o modo de faturamento, as datas de leitura e outras informações pertinentes ao processo de faturamento também deverão ser preservados.
- 21.4. A garantia sobre os resultados das operações de cálculo das faturas, composição tarifária, demais valores em cobrança na fatura, critérios sobre dependências de cada lançamento deverão possuir procedimentos idênticos aos realizados no ambiente WEB e realizados na mobilidade.
- 21.5. O sistema deverá obrigatoriamente gerar e controlar em conta específica e individualizada cada valor que compõem a fatura.
- 21.6. Todas as faturas emitidas no processo do faturamento, inclusive aquelas faturas geradas pelo coletor de leitura com emissão instantânea, deverão ser devidamente reconhecidas pelos processos do módulo de arrecadação, tanto para o pagamento em balcão dos agentes arrecadadores conveniados, quanto para débito em conta.
- 21.7. As etapas do cronograma do ciclo de faturamento deverá obedecer a dados pré-estabelecidos e cada processo deverá ser executado na data agendada, pautando-se no conjunto de funcionalidade para obter informações e realizar ações referentes as tarifas executadas e descritos a seguir:
 - a. Permitir cadastrar grupos de tarifas distintas.
 - b. Permitir a proporcionalização entre tarifas.
 - c. Permitir o cadastro de tarifas por cliente.
 - d. Permitir efetuar descontos de percentuais e valores nas faixas de consumo.
- 21.8. Permitir calcular os valores que irão compor a fatura do cliente com regras de isenções, descontos e outros, desde que parametrizados e autorizados



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

pela legislação vigente. Os valores ora apurados destes favorecimentos serão registrados para estudos de impactos na arrecadação.

- 21.9. Permitir o lançamento de qualquer débito ou crédito para compor a fatura de água quer seja de taxas de serviços ou encargos sobre débitos.
- 21.10. Permitir que todo o processo operacional do faturamento seja executado em ambiente de simulação isolado da área de contas a receber consolidado.
- 21.11. Possibilitar o processamento individual para cada unidade consumidora e permitir a integração em tempo real com a leitura e impressão da fatura em campo.
- 21.12. Permitir que todo valor ou documento considerado como contas a receber esteja disponível para consulta pelo atendimento com seus valores já integrados no movimento de fechamento e possibilitando a visualização em qualquer pesquisa ou relatório.
- 21.13. Permitir que após a consolidação dos valores e constituição da nova fatura, estes estejam disponíveis nos relatórios de fechamento.
- 21.14. Permitir que todos os lançamentos possam ser cancelados e ou substituídos mantendo todos os históricos.
- 21.15. Permitir a geração de documentos de cobrança oriundos de várias origens como parcelamento de débitos, cobranças de valores diversos, venda de produtos e serviços, cobranças de outros impostos.
- 21.16. Permitir a geração de parcelas de vendas de produtos e serviços diversos gerando documentos de cobrança para tal venda ou mesmo incorporar tal valor a uma fatura de Água.
- 21.17. Permitir a geração dos contratos de convênios que podem ser vinculados e inseridos na fatura como assinatura de jornais, revistas, doações, entidades beneficentes, prestações de eletrodomésticos, possibilitando a cobrança que poderá ser parcelada dentro de regras de cálculo e padrões previamente definidos e cadastrados.
- 21.18. Permitir que a anuência do cliente para doações, débitos, cobranças, convênios e outros afins, sejam digitalizados e vinculados automaticamente a unidade consumidora e ou ao cliente para futuras pesquisas e confirmações. Permitindo realizar a impressão destes documentos.
- 21.19. Permitir efetuar manutenção de faturas com visualização da própria fatura em tela para inclusão e exclusão de débitos, alterar ou retirar medições, incluir ou excluir isenções, outras receitas, incluir ou excluir contrato, atualizar atividade e economias, alteração de cliente proprietário,



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

endereços, percentual de esgoto, tipo de entrega e arrecadação, datas de vencimento, período inicial e final de consumo, reaviso e corte. A substituição deveser funcionar como um cancelamento, seguido de uma única fatura eventual somada as suas contabilizações em uma única transação lógica.

- 21.20. O sistema deverá possuir relatórios sobre as manutenções de faturas informando todos os valores da fatura original e todos os valores da fatura substituída apresentados como DE PARA com resumo final dos totais agrupados e discriminados por lançamentos originais e substituídos apurando resultados que indiquem aumento ou diminuição de receita e consumos.
- 21.21. Permitir o faturamento plurimestral que tem como objetivo principal efetuar o faturamento e a cobrança mensalmente, porém respeitando parametrizações para um universo pré-determinado de unidades consumidoras, que permitem que a fatura para efetivo pagamento seja emitida apenas quando se atingir um determinado valor de fatura ou quantidade de meses faturados previamente definidos. Utilizado como medida de contenção de despesas com arrecadação, reaviso, corte e possuir todas as regras de contabilização ativa como um faturamento regular.
- 21.22. Permitir que consumos e débitos/ créditos pendentes (consumo final) sejam faturados quando a unidade consumidora é desligada por solicitação do cliente ou por falta de pagamento.
- 21.23. Permitir que após a detecção do desligamento seja criada uma fatura onde serão lançados os valores referentes aos resíduos de consumo e débitos e créditos da unidade consumidora, que deverá ser enviada ao consumidor, respeitando-se a data de vencimento onde a unidade consumidora está cadastrada.
- 21.24. O sistema deverá obrigatoriamente possibilitar o ajustamento do faturamento permitindo procedimento para criação de cobranças ou devoluções de valores sobre faturamentos errados (dados de leitura incorretos, por exemplo) e que por já terem sido arrecadadas, não possam sofrer refaturamentos. O sistema deverá fazer todo o acerto e contabilização de faturamento sem interferir nos valores arrecadados, gerando crédito ou débito para o cliente.
- 21.25. O sistema deverá obrigatoriamente possuir recursos sobre processamento em segundo plano que efetue automaticamente a geração de ordem de serviço quando identificado a ausência de pagamentos sobre os contratos de parcelamento que ocorrerem de forma continua ou alternada em um numero de vezes definidos e parametrizados previamente, enviando a ordem de serviço para o visualizador de tarefas. O Cancelamento do



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

contrato do parcelamento do débito deverá permitir que seja feito de forma automática ou pelo gestor com base na ordem de serviço gerada. Em ambos os processos deverá ser constituindo crédito sobre o montante de faturas pagas e reconstituindo as faturas originais com status de renegociadas. Permitindo ainda que o crédito constituído arrecade as faturas mais antigas até o seu montante ou ainda que o crédito sirva como entrada em uma nova renegociação.

- 21.26. Permitir a renegociação de uma única fatura.
- 21.27. Permitir a renegociação agrupando todas as faturas do consumidor.
- 21.28. Permitir a renegociação agrupando todos os débitos de um cliente.
- 21.29. Permitir a renegociação das faturas que compõem um período.
- 21.30. Permitir a renegociação de todos os débitos atualizados até a data escolhida para pagamento.
- 21.31. Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento impresso das faturas.
- 21.32. Permitir a renegociação de todos os débitos com parcelamento lançados nas próximas faturas do consumidor.
- 21.33. Permitir a renegociação agrupando por Agrupador de débitos.
- 21.34. Permitir a renegociação somente das faturas que não constam na dívida ativa ou somente das faturas que compõem a dívida ativa ou ambas.
- 21.35. Permitir a emissão de guia de recolhimento por modelo de segunda via agrupando todos os débitos do cliente.
- 21.36. O sistema deverá possibilitar a emissão de documento de arrecadação único, equivalente a todo um grupo de faturas de unidades consumidoras pré-definidas. Nesta funcionalidade existe toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como refaturamento e alterações de vencimento. Permitir também que se possa emitir mais de uma fatura para o mesmo agrupamento na mesma referência.
- 21.37. O sistema deverá possibilitar a emissão de relatórios agrupando as faturas das unidades consumidoras dos clientes nos clientes Secretarias do Poder Público Municipal pré-definidas.
- 21.38. O sistema deverá possuir várias formas de impressão das faturas, tais como, emissão em massa no formato A3, A4, duas faturas por folha A4 geradas em arquivos no formato do Acrobat Reader nos padrões



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

FEBRABAN CICAP e SICOB (ficha de compensação bancaria) simultaneamente inclusive nos faturamentos On Site realizados pela Mobilidade, Deverá possuir recurso para impressão da imagem digital relacionada à fatura.

- 21.39. O sistema deverá possuir recursos para armazenar de forma digitalizada todos os documentos impressos pela mobilidade, ou seja, faturas, reaviso, notificação, informativo, ordem de serviço e qualquer outro, vinculadas a fatura.
- 21.40. Permitir que na renegociação seja possível visualizar todos os débitos do cliente, desde faturas vencidas ou a vencer, taxas, parcelas em aberto, dívida ativa e os respectivos encargos apurados, com opção ao usuário do que se quer renegociar e ainda permitir entrar com valores e percentuais para dedução ou outros acréscimos.
- 21.41. Permitir a cobrança das parcelas de renegociação nas futuras faturas mensais do cliente usuário.
- 21.42. Permitir gerar faturas de documentos de cobrança para cada parcela de renegociação ou em uma única parcela para pagamento a vista.
- 21.43. Permitir o cancelamento da fatura com resgate da parcela de renegociação inclusa.
- 21.44. Permitir a renegociação de valores renegociados de forma que o contrato existente seja substituído pelo novo contrato mantendo as origens das faturas.
- 21.45. Permitir visualizar o contrato de renegociação, os débitos que compõem o contrato e suas respectivas parcelas.
- 21.46. Possuir relatório que demonstra todos os contratos de renegociação e suas respectivas parcelas, permitindo selecionar por período, pela unidade consumidora ou pelo próprio número do contrato.
- 21.47. Possuir relatório dos contratos de renegociações com opções de seleção das informações pelo número do contrato, por período ou pela unidade consumidora mostrando se o contrato está fechado ou aberto com suas respectivas informações.
- 21.48. Possuir relatório dos contratos de renegociações que não foram liquidados mostrando a situação de cada parcela do contrato com históricos de pendência de faturamento, pendência de arrecadação, número da fatura que tratou a parcela, numero da fatura que excluiu a parcela.
- 21.49. Permitir efetuar por ordem de serviço a renegociação de débitos para clientes com classificação social de forma a garantir a quitação dos



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

débitos pela prestação de serviços específicos as áreas do departamento de Água.

- 21.50. Permitir a transformação e contabilização de valores em espécies por horas trabalhadas em atendimento a classificação social.
- 21.51. Permitir a geração de parcelas de valores renegociados pela classificação social com vencimento das parcelas correspondente a cada dia de trabalho
- 21.52. Permitir a geração de contratos de renegociação de débitos tendo como pagamento os serviços prestados pelo cliente com debito junto ao Poder Público.
- 21.53. Permitir o cadastro de parâmetros relacionados as leis de Refis e parcelamentos de débitos pela renegociação de forma a não haver manutenções em aplicativos.
- 21.54. Permitir efetuar simulações de débitos com base nos parâmetros cadastrados das leis de renegociação.
- 21.55. Permitir a restrição a novos parcelamentos de debito aos clientes que já tiveram contratos cancelados por inadimplência.
- 21.56. Permitir a simulação de cancelamento em contratos vigentes para analise a elaborações de leis de renegociação com benefícios.
- 21.57. Permitir que as parcelas da renegociação possam ser programadas para serem arrecadadas dentro das faturas mensais e controladas pelo contrato e tipo de lançamento.
- 21.58. O sistema devera obrigatoriamente demonstrar os contratos de renegociação com as respectivas faturas e parcelas, percentual de cada fatura e de cada parcela que compõem o contrato e informações de percentuais pagos, vencidos e a vencer por parcela.
- 21.59. Possuir relatório de renegociação que mostre os valores de carteira e ou divida ativa transformados em valores a receber.
- 21.60. Permitir que o sistema efetue a geração automática da renegociação com simulação dos débitos e encargos, regras e quantidade de parcelas, pedido de parcelamento, confissão da divida e contrato da renegociação para envio por correspondência ao cliente.
- 21.61. O sistema deverá efetuar automaticamente a exclusão dos lançamentos de origem de parcelamento existentes nas faturas quando o contrato de parcelamento / renegociação for cancelado em conformidade com os critérios legais sobre leis de parcelamento, divida ativa e execução fiscal vigente e cadastrada.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 21.62. Deverá possuir perfil de usuários para a renegociação dos débitos, onde deverá ser definida a quantidade mínima do valor da parcela, a quantidade máxima de parcelas, o valor máximo para parcela, percentual mínimo da parcela, percentual mínimo de juros, percentual máximo de juros, permissão de desconto.
- 21.63. Deverá possuir cadastro das regras e leis de parcelamentos, possibilitando dar permissão por usuário para estas regras e leis.
- 21.64. Permitir a visualização das regras e leis de parcelamentos quando o usuário iniciar o processo de renegociação dos débitos.
- 21.65. Permitir a renegociação dos débitos por cliente proprietário, ou por cliente usuário, ou por unidade consumidora ou por contas a receber.
- 21.66. Possuir totalização dos débitos do ano, débitos da dívida ativa ou débitos em execução fiscal visualizadas em um único processo.
- 21.67. Possibilitar que a visualização e renegociação dos débitos seja feita em uma única tela,
- 21.68. Possibilitar a renegociação dos débitos em execução fiscal, onde poderão ser renegociados os débitos pelo valor de emissão das faturas ou pelo valor executado.
- 21.69. Possibilitar a cobrança das parcelas do contrato de renegociação nas faturas mensais do cliente / unidade consumidora.
- 21.70. Possuir relatórios sobre o termo de acordo de pagamento, termo de suspensão da execução fiscal, honorários advocatícios.
- 21.71. O sistema deverá constituir e contabilizar os lançamentos de encargos de multa, juros e correção monetária para cada lançamento existente na composição dos valores das faturas e para cada parcela gerada pelo parcelamento.
- 21.72. Permitir o parcelamento dos valores de honorários advocatícios junto com o parcelamento do débito porém em contrato separados.
- 21.73. Permitir informar na renegociação a data de vencimento da entrada e data de vencimento da primeira parcela de forma separada.
- 21.74. Permitir enviar por e-mail as parcelas de contratos de materiais, serviços e renegociação com as faturas de débitos e créditos.
- 21.75. Permitir a impressão de assinatura digital nos relatórios dos documentos que deverão ser assinados junto com o cliente no momento de firmar o contrato de renegociação.
- 21.76. Permitir desfazer o cancelamento de um contrato de renegociação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 21.77. Permitir gerar e contabilizar as parcelas de uma renegociação como fatura.
- 21.78. Permitir cancelar as faturas de origem de parcelamento voltando a situação de cobrança futura para inclusão na próxima fatura de consumo mensal.
- 21.79. O sistema deverá permitir que uma fatura de cobrança possa ser gerada a partir de lançamentos dos débitos e créditos vencidos e a vencer de qualquer origens, quer seja de encargos, parcelamentos taxas e demais.
- 21.80. O sistema devera permitir que por meio de parametrização, que as parcelas de renegociação à vencer em exercícios futuros possam sofrer correções no inicio de cada exercício.
- 21.81. Permitir efetuar a regeneração dos arquivos de débito automático para envio aos convênios de arrecadação para atualização das datas de Vencimento de cada Lançamento na ocorrência de eventual atraso.
- 21.82. O sistema de gestão comercial deverá estar totalmente integrado através de API's ao sistema de leitura simultânea atualmente utilizado pela Autarquia. As leituras deverão ser transferidas em tempo real ao sistema de retaguarda.

22. MACRO x MICRO MEDIÇÃO WEB / MOBILIDADE

- 22.1. O sistema deverá possuir cadastro de rotinas de calculo e de unidades consumidoras agrupadora denominada de Macro medição e unidades consumidoras agrupadas denominadas de Micro medição, utilizadas nos condomínios, edifícios ou qualquer outro faturamento agrupado. Permitindo disponibilizar no mínimo 05 (cinco) modelos de regras de negócios a serem aplicadas no calculo de faturamento, especifico a cada modelo de regra de negócio predefinidas.
- 22.2. *Primeiro Modelo de Regra de Negócio*
- 22.2.1. Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente a unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo igual para as unidades consumidoras Macro e Micro, gerando fatura para as unidades consumidoras Macro e Micro.
- 22.3. *Segundo Modelo de Regra de Negócio*
- 22.3.1. Para as unidades consumidoras Micro sem hidrômetro, o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição referente a unidade consumidora Macro, distribuindo o consumo para as unidades consumidoras Micro, gerando fatura somente para as unidades consumidoras Micro.
- 22.4. *Terceiro Modelo de Regra de Negócio*



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

22.4.1. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros.

22.5. *Quarto Modelo de Regra de Negócio*

22.5.1. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar consumo para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro.

22.6. *Quinto Modelo de Regra de Negócio*

22.6.1. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora Macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro. O respectivo valor proporcionalizado deverá ser lançado na próxima referência de faturamento das unidades consumidora Micro.

22.7. *Sexto Modelo de Regra de Negócio*

22.7.1. Para unidades consumidoras Macro e Micro com hidrômetro (medição individualizada) o sistema deverá possuir rotina para efetuar a medição da unidade consumidora Macro e das unidades consumidoras Micros, gerar faturas para as unidades consumidoras micros e gerar fatura para unidade consumidora Macro pelo consumo de resíduo sobre o total de consumo das unidades consumidoras Micros, deverá apontar na fatura da unidade consumidora macro os valores distribuídos nas unidades consumidoras Micros e apontar e distribuir de forma proporcional para as unidades



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

consumidoras Micros o valor calculado do resíduo da unidade consumidora Macro.

- 22.8. Deverá permitir que para todas as regras seja possível coletar as leituras dos hidrômetros das micros em qualquer ordem e com cálculo e impressão das contas de consumo e demais notificações de forma individual ou agrupado.
- 22.9. Deverá permitir que para todas as regras o faturamento realizado por media seja pelo método de consumo a compensar quer seja para as macros ou micros e para ambas.
- 22.10. Deverá possuir relatório das unidades consumidoras Macro e Micro Medição, por referência de faturamento, informando os endereços, sequência de leitura, consumo medido e faturado das unidades consumidoras micro, bem como a regra de cálculo aplicada.
- 22.11. O sistema de Gestão de Medição residente na WEB deverá possuir as seguintes funcionalidades.
 - a) Deverá ser possível que os usuários acessando os aplicativos pela WEB possam interagir com cada agente de leitura em campo, enviando mensagens do desktop diretamente para o dispositivo do usuário em campo.
 - b) Permitir a interiorização dos dados de leitura, carregando, por meio do aplicativo instalado na WEB, os arquivos de dados disponíveis diretamente no diretório do computador local.
 - c) Permitir a exteriorização dos dados de leitura, descarregando, por meio do aplicativo instalado na WEB, os arquivos de dados, referente a execução da leitura, diretamente no diretório do computador local.
 - d) Permitir quantificar, visualizar e emitir relatórios dos registros referentes aos eventos ocorridos durante a coleta de cada leitura efetuada nos hidrômetros, possibilitando a realização de auditoria completa nos processos de leitura.
 - e) O monitoramento dos serviços em execução em campo.
 - f) Permitir a emissão de relatórios sobre quantitativos de processos realizados e por tipos de documentos impressos.
 - g) Permitir o registro do deslocamento do percurso percorrido pelo agente de leitura durante o processo de coleta de leitura por meio de coordenadas geográficas, compondo o tempo, velocidade e distâncias percorrida.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- h) Efetuar a exteriorização dos dados de medição e financeiros para o sistema de retaguarda.
- i) Possuir a visualização de gráficos sobre diversos filtros de pesquisa e possibilitando que o resultado de uma célula do gráfico possa ser gerado outros gráficos e relatórios.
- j) Permitir o acompanhamento em tempo real sobre a realização das leituras em campo fazendo parte as informações sobre a leitura, mensagem e imagens coletadas, faturamento e roteirização.
- k) Permitir realizar crítica das leituras que não foram faturadas em campo por motivo de excesso de consumo e ou qualquer inconformidade identificada ou não autorizada.
- l) Possuir relatórios sobre as leituras, consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por referencia de leitura.
- m) Deverá demonstrar o agrupamento por tipo de ocorrência sobre as mensagens informadas durante a coleta da leitura sobre ocorrências, incidências e inconformidades.
- n) Permitir relacionar as unidades consumidoras que nos últimos meses tiveram as mesmas incidências, ocorrências ou inconformidades na coleta da leitura dos hidrômetros.
- o) Permitir a geração de relatório para análise sobre o tempo médio de cada leitura realizada por agente de leitura.
- p) Possuir relatório que demonstre o roteiro da leitura original do livro de leitura e o roteiro da leitura efetivada.
- q) Possuir relatório das leituras que foram confirmadas pelo agente de leitura durante o processo de coleta das leituras dos hidrômetros por apresentarem fora da faixa esperada, irregulares e ou erros na digitação.
- r) O sistema devera registrar e deixar disponíveis para consulta das fatura no sistema de retaguarda todos os eventos que deram origem a fatura, com detalhamento das regras de negócios aplicadas individualmente a cada fatura, utilização de leitura, tarifas, regras de calculo e rotinas utilizadas no processo de calculo da Unidade Macro e Unidades Micros.

23. DÉBITO AUTOMÁTICO

23.1. O sistema deverá possuir processo automatizado com troca de arquivos entre bancos e o Poder Publico Municipal no padrão Febraban de clientes que possuem esta opção.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 23.2. Deverá permitir o cadastro da conta corrente bancária dos clientes para envio ao débito automático.
- 23.3. Deverá proceder o envio as instituições financeiras dos cadastros de contas correntes efetivados no sistema com validação da inclusão.
- 23.4. O sistema deverá notificar o cliente por meio de E-mail, e dispositivos moveis sobre o sucesso ou insucesso do cadastramento da conta corrente para débito automático.
- 23.5. Permitir efetuar a geração e envio de arquivos de clientes que estejam cadastrados como débito automático.
- 23.6. Permitir efetuar a carga de arquivos recebidos do Banco.
- 23.7. Permitir efetuar a geração do movimento de arrecadação com todos os dados enviados no arquivo e de forma que seja conferido e consolidado, bem como proceder às inclusões e exclusões no débito automático e troca de agência bancária, atualizando todos os dados pertinentes ao cliente no sistema.
- 23.8. Para débitos em conta corrente do cliente que não foram realizados no banco, as faturas deverão ser atualizadas de forma a ficar disponível para reaviso e corte.
- 23.9. O sistema deve efetuar o controle de remessa sobre arquivos enviados e retornados do banco. Deverá possuir consistência nas sequências dos arquivos de retorno gerando ordem de serviço automática sobre esta inconsistência para monitoração no acompanhamento de serviços. Esta ordem de serviço deverá ser baixada automaticamente somente quando ocorrer a normalização desta inconsistência.
- 23.10. O sistema deverá permitir a realização de forma automatizada o estorno do Débito Automático, efetuando o cancelamento de faturas que sofreram alguma alteração e tiveram seus valores alterados, para que seja debitado o valor correto na conta do cliente, bem como inclusões, este procedimento devesa ocorrer ate três dias antes do vencimento da fatura.
- 23.11. O sistema deverá permitir a regeneração de remessa para banco que permite o reenvio de arquivos para o banco em caso de extravio de arquivos.
- 23.12. O sistema devesa permitir o cancelamento de remessas / arquivos gerados, utilizado para casos em que os arquivos foram gerados indevidamente, porém não devem ser encaminhados ao banco. As faturas deverão ficar disponíveis para serem inseridas em outro arquivo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 23.13. O sistema deverá excluir do débito automático os clientes que efetuaram o cancelamento dos débitos em suas contas correntes, identificado nos arquivos de remessas recebidos do banco.
- 23.14. O Incentivo ao débito automático deverá permitir a geração de arquivo com dados cadastrais de unidades consumidoras que não possuem a opção de débito automático, para que o banco possa oferecer ao cliente esta opção.
- 23.15. Permitir o gerenciamento da Receita sobre a atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos bancos para as empresas durante o dia, para que a empresa acompanhe a receita por modalidade de arrecadação.
- 23.16. Possuir previsão de arrecadação por vencimento, que permite consulta de previsão de arrecadação por data de vencimento.
- 23.17. Permitir o cadastro da cobrança em débito automático por meio de aplicativos de autoatendimento móvel.

24. REAVISO.

- 24.1. O sistema deverá permitir a simulação sobre a geração de reaviso por diversos itens de seleção, sendo, local, etapa, movimento de leitura, quantidade de faturas, por valor, período, disponibilizando para impressão em lote com os respectivos protocolos de entrega como também ser gerado para impressão em dispositivos eletrônicos na mobilidade e de forma a ser sempre impresso após a impressão da fatura correspondente a mesma unidade consumidora.
- 24.2. O reaviso deverá ser sempre um documento financeiro arrecadável e que ao ser arrecadado efetua automaticamente a arrecadação de todos os débitos nele contido e constituindo a geração dos encargos individuais de cada documento para cobrança automática em faturamento futuro.
- 24.3. O sistema deverá possuir recursos para envio do reaviso por e-mail principalmente nos casos de entrega alternativa e automaticamente quando já existir ativo o envio de faturas no e-mail do cliente.
- 24.4. O sistema deverá obrigatoriamente proceder a geração de ordem de serviço específico sobre cada reaviso a ser impresso.
- 24.5. Deverá proceder de forma automática a baixa da ordem de serviço do reaviso quando registrado que o reaviso foi impresso pelo sistema de mobilidade.
- 24.6. Deverá proceder de forma automática a baixa da ordem de serviço do reaviso quando registrado que o reaviso foi impresso pelo método convencional.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 24.7. Permitir a visualização dos reaviso gerados e a evolução da arrecadação e suas pendências.
- 24.8. Possuir relatórios gerenciais sobre a quantidade de reaviso gerados, arrecadados, vencidos, e faturas que compõem o reaviso e que foram arrecadadas pelo processo normal.
- 24.9. Possuir relatórios gerenciais sobre geração e impressão de reaviso que não foram entregues ao cliente.
- 24.10. Possuir relatórios de clientes que foram reavisados com registro das datas de emissão, notificação e vencimento.
- 24.11. Permitir o cancelamento da geração do movimento de reaviso sobre débitos vencidos.
- 24.12. Permitir a emissão de protocolos de entrega para registrar os clientes notificados.
- 24.13. Permitir o cadastramento de solicitações de reaviso com as respectivas seleções de parâmetros, possibilitando a geração automática de movimentos de reaviso para cada solicitação cadastrada.
- 24.14. Permitir o controle e acompanhamento da geração do movimento de reaviso com vencimento não inferior a 30 dias, conforme exigência legal.
- 24.15. Permitir que o movimento do reaviso contenha somente faturas vencidas e não bloqueadas.
- 24.16. Possuir controle sobre os documentos reavisados e não vencidos que não sejam cortados, notificados e incluídos em avisos de débitos pendentes.
- 24.17. Permitir a emissão de reaviso de conta vencida pelo valor de emissão do documento ou emitir com o valor da emissão corrigido com os respectivos encargos.
- 24.18. Possuir controle sobre os reaviso emitidos de forma a não ser reavisado até que esteja vencido mesmo que ocorra o vencimento de outros débitos.
- 24.19. Permitir o cadastramento dos protocolos de entrega que foram assinados pelos clientes.
- 24.20. Permitir a geração de reaviso pelos critérios de vencidos, a vencer, por cliente, por unidade consumidora, por fatura e agrupamentos de faturas.
- 24.21. Permitir a geração do reaviso filtrando por quantidade de documentos, por período, por valores, por grupo, região, por disponibilidade de entrega.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

24.22. Deverá possuir recursos para efetuar a geração do reaviso de forma automatizada, permitindo a antecipação do corte conforme critérios estabelecidos na Lei de Saneamento.

25. CORTE

25.1. O sistema deverá controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para emissão de comunicados de débito (avisos de débito) bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte se o cliente não der a devida atenção ao comunicado de débito.

25.2. Através de relatórios gerenciais, o sistema deverá possibilitar o acompanhamento da execução das ordens de serviço de corte e supressão, bem como manter todo o controle sobre as ligações e religações a serem feitas, para que toda cobrança dos serviços de corte e religação, sejam devidamente registradas ao cliente que teve sua ligação de água cortada.

25.3. O sistema deverá possuir diversos tipos de corte para execuções independentes como também possuir um calendário sobre tipos de cortes dependentes, ou seja, que se permita efetuar um planejamento de calendários para cada tipo de corte e serem gerados e controlados por ordens de serviços que orientem automaticamente a geração do próximo corte a ser realizado quando não constatado a religação e quitação do débito.

25.4. O sistema deverá possuir simulação de corte com base nos reaviso entregues.

25.5. O sistema deverá permitir a geração do corte utilizando os mesmos critérios utilizados na seleção para geração do reaviso.

25.6. O sistema deverá permitir efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos embasados no tipo de corte efetuado anteriormente.

25.7. As ordens de serviços de corte deverão ser executadas por meio de dispositivos eletrônicos (Smartphones, Tablets), permitindo a baixa da ordem de serviço diretamente pelo dispositivo.

25.8. A execução das ordens de serviços de corte, assim, como qualquer outra realizada em campo, devera preferencialmente ter seu roteiro de execução com base em coordenadas geográficas, facilitando o deslocamento para execução da próxima ordem de serviço mais próxima, permitindo a visualização das ordens de serviços no mapa.

25.9. Permitir visualizar as fotos do corte no momento da religação.

25.10. Permitir gerar ordem de serviço pós-corte de fiscalização com base em cortes realizados e processados pelo sistema.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

25.11. Permitir a geração do corte embasado nos reavisos gerados de forma automatizada.

26. ENTREGA CONTAS, ALTERNATIVAS E AFINS

26.1. O sistema de Gestão Comercial de Saneamento deverá possuir meios de entrega de contas que visam reduzir custos e automatizar processos.

26.2. Deverá permitir que a entrega seja enviada para um e-mail do cliente e fique registrado no sistema que o cliente recebeu a fatura de água.

26.3. Deverá permitir que a entrega da conta de consumo seja enviada para outro endereço do cliente.

26.4. Devera permitir que a entrega seja enviada para um destinatário de correspondência ou responsável pagador.

26.5. Deverá permitir que a entrega seja feita por agrupamento de contas de um mesmo cliente, poder publico, secretarias dentre outros.

26.6. Deverá permitir que a entrega da conta de consumo possa ser feita em outra unidade consumidora por meio de aplicativos de mobilidade executado como ordem de serviço, utilizando recursos sobre as coordenadas geográficas.

26.7. Devera permitir que faturas com entrega em outra unidade consumidora possa ser impressa concomitantemente e no momento do faturamento on site da unidade consumidora que recebera a entrega alternativa, ajustando automaticamente para o mesmos vencimentos.

26.8. Deverá obrigatoriamente possuir recursos para realizar o procedimento de impressão e entrega das contas de consumo de Água e documentos pertinentes por meio da mobilidade em dispositivos eletrônicos, que no momento da coleta de leitura não tiveram sua impressão realizada.

27. QUALIDADE DA ÁGUA – LABORATÓRIO.

27.1. O sistema deverá permitir o cadastramento das análises sobre a qualidade da Água e disponibilizar estas informações conforme descritas

27.2. O sistema deverá obrigatoriamente disponibilizar as informações sobre as análises da qualidade da Água com impressão nas contas de consumo de Água do cliente e em relatórios para fixação das dependências do Serviço Público Municipal.

27.3. Possibilitar a visualização da rede de distribuição da Água e das unidades consumidoras e seus respectivos endereços por agrupamento de logradouros, bairros, reservatórios.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 27.4. Possuir relatórios gerenciais sobre os consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por reservatório.
- 27.5. Possuir relatório do laudo de análises físico químico e bacteriológica.
- 27.6. Demonstrar as análises da Qualidade da Água por unidade consumidora.
- 27.7. Permitir visualizar as ligações de Água em relação a rede de distribuição, reservatórios e fontes.
- 27.8. Possuir relatório de clientes por sistema de abastecimento.
- 27.9. Possuir relatório que demonstre a qualidade da água de uma rede de abastecimento para um determinado período.
- 27.10. Possuir cadastro de equipamentos de medição para as fontes de abastecimento, reservatórios e da rede de distribuição.

28. ORDEM DE SERVIÇO

- 28.1. O software de gestão comercial de saneamento deve registrar toda movimentação cadastral, financeira e solicitações de serviço de campo, serviços de processamento interno, de mobilidade e deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades para realizar todo o controle desde o momento em que a mesma foi gerada até o momento em que será encerrado, desta forma o software de gestão comercial deve contemplar:
- 28.2. Deverá permitir a geração, distribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviços para todas as áreas do poder público municipal.
- 28.3. A estrutura de ordens de serviço deverá permitir armazenar informações referentes ao cadastro dos serviços, seus preços individuais, bem como de toda a parametrização necessária para acompanhamento através de relatórios, dos prazos de execução e desempenho das equipes executoras.
- 28.4. Deverá permitir que toda movimentação das ordens de serviço de cada cliente seja preservada, permitindo a consulta histórica de seus atendimentos.
- 28.5. Permitir que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço.
- 28.6. Deverá efetuar a geração das solicitações internas de serviços como, por exemplo, as de fiscalização, em que o sistema, por meio de rotinas de detecção de indícios, procura por possíveis irregularidades e permite o



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

acompanhamento do processo desde a fiscalização até a emissão da fatura de cobrança.

- 28.7. Deverá obrigatoriamente possuir recursos para adicionar um registro de atendimento (nota de informação adicional) a qualquer momento, ficando esta solicitação automaticamente vinculada à ordem de serviço original e impressa junto à ordem de serviço no momento da emissão e para que esteja disponível no visualizador de tarefas da área responsável pela ordem de serviço, mesmo que esta esteja em andamento, o que viabiliza a visualização de informações relevantes ao processo.
- 28.8. Deverá permitir que todas as ordens de serviço do sistema sejam controladas por *“scripts de workflow - fluxo de trabalho”*, e deverá possibilitar a visualização do *“script de workflow - fluxo de trabalho”* para todas as ordens de serviços cadastradas no sistema, de forma a orientar sobre o roteiro da execução do serviço e das conclusões.
- 28.9. Deverá obrigatoriamente permitir o trabalho com *scripts* para poder alterar qualquer procedimento operacional, sem que haja reflexo nas ordens de serviço que estão em campo ou que estejam pendentes de conclusão.
- 28.10. O sistema deverá obrigatoriamente efetuar o controle de todas as fases do andamento do processo das ordens de serviços gerando informações para relatórios e extração de índices de qualidade como o TML (Tempo Médio de Ligação), TMS (Tempo Médio de serviço), TMA (Tempo Médio de Atendimento).
- 28.11. Deverá possibilitar que para cada ordem de serviço solicitada, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados, possibilitando a emissão de relatórios gerenciais destes dados.
- 28.12. Todo histórico de procedimentos e transações realizadas para o respectivo consumidor e manutenção de todos os dados cadastrais do consumidor bem como o cadastro de novos consumidores deverá ser realizado através de ordem de serviço.
- 28.13. O sistema deverá gerar todas as ordens de serviços registrando automaticamente o tempo limite para execução de cada ordem de serviço.
- 28.14. Permitir a geração e envio automático de mensagens eletrônicas às áreas de execução sobre as ordens de serviços geradas.
- 28.15. O sistema deverá apurar a qualquer momento as quantidades de ordens de serviços geradas, executadas e baixadas durante um período por classificação de ordens de serviços possibilitando o gerenciamento dos tempos de ligação e religação elaborando planos de contingência em cada atividade.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 28.16. Permitir o envio de E-MAIL e mensagens para o aplicativo de autoatendimento instalado no dispositivo móvel do cliente, informando desde a abertura da ordem de serviços assim como todos os eventos sobre a execução até a conclusão da ordem de serviço.
- 28.17. O sistema deverá dispor de processos automatizados de geração de ordens de serviços referentes às ocorrências e irregularidades encontradas na coleta da leitura e possibilitar análises sistêmicas por meio dos históricos recorrentes para gerações de mapas gerenciais sobre a existência, execuções, pendências e conclusões da ordem de serviço de mesma tipicidade.
- 28.18. O sistema de ordens de serviços deverá proceder automaticamente a geração e baixa e sem interferência do operador para reaviso, sequenciamento de retorno de arquivo bancário, faturamento com excesso de consumo, plano comunitário ou débitos contratuais, bloqueio e desbloqueio de faturas, disponibilizando as informações apenas de acompanhamento aos gestores.
- 28.19. O sistema, por medida de desempenho, deverá possuir funcionalidades que operem em segundo plano para que após um determinado tempo em que as ordens de serviços que tiveram suas execuções concluídas sejam adormecidas automaticamente no próprio ambiente de produção, ficando neste ambiente por tempo indeterminado, mas que, estejam disponíveis para acesso quando da necessidade de compor a série histórica pelos aplicativos.
- 28.20. A distribuição das ordens de serviços aos prestadores de serviços que irão executar estes serviços em campo deverá ser feita localizando automaticamente todos os prestadores de serviços de uma referida área de trabalho, posto de serviço, equipe e veículo, permitindo visualizar a localização da ordem de serviço e a respectiva distância dos prestadores de serviços.
- 28.21. O sistema deverá possuir módulo desenvolvido em ambiente móvel que permite a execução das ordens de serviços em dispositivos Tablets e em Smartphones, com posicionamento global para recebimento dos serviços. O módulo deverá permitir a visualização completa do serviço pelo modo online antes da execução.
- 28.22. O sistema deverá possuir módulo de monitoramento sobre a execução das ordens de serviços e seus executores em dispositivo TABLET. Deverá permitir o rastreamento completo sobre o deslocamento diário do prestador de serviço e o deslocamento individual por ordem de serviço, contemplando distâncias, velocidades, tempos de percurso, tempos de paradas no percurso, visualizar os registros dos eventos e suas imagens, permitindo inserir registros de eventos e enviar e receber mensagens.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 28.23. O sistema deverá demonstrar nas ordens de serviços executados em campo por dispositivo Eletrônico, todas as imagens e informações coletadas e seus respectivos horários.
- 28.24. O sistema deveser flexível para efetuar a geração e distribuição das ordens de serviço pela WEB de forma a permitir as seguintes funcionalidades:
- Gerar e distribuir a ordem de serviço diretamente ao usuário da equipe da área que ira realizar a execução do serviço em campo pelo aplicativo de mobilidade e ou WEB possibilitando no momento da geração visualizar no mapa a localização do usuário como também a localização da ordem de serviço;
 - Gerar e distribuir a ordem de serviço diretamente para a equipe da área que ira realizar a execução do serviço em campo pelo aplicativo de mobilidade e ou WEB, possibilitando no momento da geração visualizar no mapa a localização dos usuários da equipe ou de todas as equipes da área como também a localização da ordem de serviço, desta forma, o sistema deveser possibilitar que:
 - ✓ As distribuições e acompanhamentos das ordens de serviços possam ser feitas diretamente pela mobilidade em dispositivo Tablet.
 - ✓ Todas as operações efetuadas nas ordens de serviços pela gestão de mobilidade instalada no Tablet e Smartphone reflitam instantaneamente no sistema de retaguarda disponível na WEB.
 - ✓ Permitir que qualquer inconformidade, sugestão e informação que mereça ser armazenada possam ser faladas e o aplicativo registre em texto automaticamente vinculando a ordem de serviço.
- 28.25. O sistema deveser possuir recursos para cadastrar e efetuar a emissão de relatórios, notificações, comunicados específicos por tipos de ordens de serviço.
- 28.26. Permitir a emissão em lote de impressão de ordem de serviço com tipos de ordem de serviços distintos.
- 28.27. Permitir a geração de ordens de serviços relacionadas as execuções da coleta de leitura dos hidrômetros de forma parametrizada para cada mensagens da leitura, ocorrências, incidências, notificações, fiscalizações sobre o faturamento On site e denúncias, distribuindo automaticamente as respectivas áreas responsáveis pelo acompanhamento e conclusão.
- 28.28. O sistema deveser possuir aplicativos de mobilidade em dispositivos eletrônicos Smartphone e Tablet para execução de qualquer ordem de



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

serviço em campo com roteiro de execução orientado por coordenadas geográficas de forma a seguir sempre para a próxima ordem de serviço de menor distancia, registrando os tempos de deslocamento, tempos de execução, suas distancias e visualização no mapa sobre o trajeto percorrido para cada ordem de serviço, por um período do dia ou todo o trajeto do dia.

- 28.29. Permitir a geração da ordem de serviço de ligação com geração da ordem de serviço de vistoria a ser realizado pela própria empresa ou por terceiros.

29. MOBILIDADE SERVIÇOS

- 29.1. O sistema de gestão comercial deverá possuir um aplicativo de mobilidade com a finalidade de efetuar a execução das ordens de serviços em campo.
- 29.2. O sistema de mobilidade serviços devera ser versátil para tornar possível a execução de qualquer tipo de ordem de serviço, quer seja, ligação, religação, corte, vistoria, fiscalização, obras, ou seja, qualquer atividade do poder público municipal que possa ser gerada uma ordem de serviço para controle.
- 29.3. O sistema deverá disponibilizar as telas de visualizações e digitações dos dados da ordem de serviço em telas pré-definidas no sistema de retaguarda em conformidade com cada tipo de ordem de serviço, de forma que, qualquer ordem de serviço que seja criada seja possível relacionar com as telas de execução diretamente na mobilidade.
- 29.4. O aplicativo de mobilidade serviços deverá ser versátil de forma a efetuar a instalação e atualizações de versões automaticamente, sem a utilização de cabos e intervenção do operador, devera estar desenvolvido em sistema operacional para Android ou similar para uso em dispositivos Smartphone e ou Tablet.
- 29.5. As ordens de serviços serão geradas no sistema de retaguarda e disponibilizadas para execução por um prestador de serviço ou por uma área de serviço da Licitante e ainda, direcionar para uma equipe técnica, um veiculo e o agente técnico.
- 29.6. O aplicativo de mobilidade serviços deverá receber de pronto a ordem de serviço enviada diretamente para o agente técnico ou veiculo disponível em serviços reservados.
- 29.7. O aplicativo de mobilidade serviços deverá proceder a reserva da ordem de serviço quando estiver disponível apenas para a área da empresa e após reservar ficara disponível em serviços de sua competência.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 29.8. As telas de execução deverão ser conforme a tipicidade da ordem de serviço, ou seja, disponibilizar as telas de acesso padronizadas por tipo de ordem de serviço.
- 29.9. As ordens de serviços deverão ser carregadas pelo dispositivo para evitar falta de comunicação durante a realização dos serviços, porém, considerando sempre como conexão ativa para registros de atividades, comunicação e conclusão das ordens de serviços.
- 29.10. As ordens de serviços deverão conter o rastreamento do trajeto percorrido desde o início até a sua conclusão.
- 29.11. O sistema de mobilidade serviços deverá permitir a impressão de contas de consumo para proceder a execução das ordens de serviços de entrega de contas de consumo e ou de entrega alternativa no ponto de entrega.
- 29.12. O sistema de mobilidade serviços deverá permitir a geração de ordem de serviço sobre entrega de contas de consumo efetuando a leitura do Qr-Code impresso na conta de consumo de Água.
- 29.13. O aplicativo deverá possuir recursos para visualizar as ordens de serviços disponíveis para execução, permitindo organizar o roteiro pela menor distância ou pelo endereço com recursos para navegar até o local da execução do serviço.
- 29.14. O sistema deverá permitir a coleta de fotografias digitais sobre a execução de serviço em quantidade conforme a necessidade, ficando relacionadas a ordem de serviços para consulta pelo sistema de retaguarda e por tempo indeterminado.
- 29.15. Deverá disponibilizar a relação dos materiais a serem utilizados na execução da ordem de serviço conforme predefinido para cada ordem de serviço, permitindo ainda, a inclusão ou retirada de materiais.
- 29.16. Deverá permitir que materiais avulsos possam ser inseridos durante a execução da ordem de serviço.
- 29.17. O sistema deverá permitir que as informações inseridas nas ordens de serviços no sistema de retaguarda deverão refletir diretamente nas ordens de serviços em execução no aplicativo de serviços na mobilidade.
- 29.18. O sistema deverá permitir que as mensagens, informações de registro de atendimento e as imagens coletadas sejam disponibilizadas de pronto na mesma ordem de serviço no sistema de retaguarda, possibilitando acompanhamento em tempo real sobre a execução da ordem de serviço em campo.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 29.19. O sistema de mobilidade para execução de ordem de serviço deverá prever que seja possível suspender a execução de uma ordem de serviço para iniciar a execução de outra ordem de serviço e assim sucessivamente, controlando o retorno nas ordens de serviços suspensas a cada conclusão.
- 29.20. O sistema deverá permitir que seja possível inserir gravação de áudio vinculado ao registro de atendimento para ser reproduzida no sistema de retaguarda.
- 29.21. O sistema deverá permitir que a inserção de dados no registro de atendimento seja feita por meio de áudio convertendo em texto automaticamente.
- 29.22. O sistema deverá permitir a reprodução de texto em áudio sobre mensagens e registro de atendimento inserido na ordem de serviço.
- 29.23. O sistema de mobilidade serviços deverá receber notificação de instrução ao operador do dispositivo informando sobre ordens de serviços disponíveis para execução.
- 29.24. Deverá permitir a comunicação instantânea entre o operador do dispositivo de mobilidade com os operadores do sistema de gestão comercial instalado na web.

30. ARRECADAÇÃO.

- 30.1. Os processos do ciclo de arrecadação envolvem toda a estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador conveniado, desta forma o software de gestão comercial deverá obrigatoriamente possuir um conjunto de funcionalidades para gerenciar os pagamentos efetuados pelos clientes nos respectivos agentes arrecadadores próprios e em instituições financeiras e nos agentes credenciados.
- 30.2. Deverá possuir processos automatizados conforme descritos abaixo:
- ✓ Carga dos arquivos recebidos das instituições financeiras;
 - ✓ Geração dos movimentos de baixas dos documentos financeiros;
 - ✓ Checagem de inconformidade no movimento dos documentos, tais como, pagamentos em duplicidade, pagamento de documento inexistente, pagamento de documento financeiro cancelado, refaturado entre outros;
 - ✓ Consolidação contábil;
 - ✓ Consolidação financeira;
 - ✓ Geração e envio dos relatórios aos e-mails cadastrados;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- ✓ Baixa das ordens de serviços de bloqueio;
 - ✓ Baixa dos reavisos e ordens de serviços correspondentes;
 - ✓ Baixa das ordens de serviços de corte;
 - ✓ Baixa das ordens de serviços sobre ajuizamento no tribunal de Justiça com geração automática da petição intermediária disponibilizando para assinatura;
 - ✓ Baixa das ordens de serviços sobre negativação no serviço de proteção de crédito com envio automático da exclusão junto ao SPC e atualização dos dados cadastrais;
 - ✓ Geração das pendências de arrecadação tais como multa, juros e correção monetária para cobrança futura;
 - ✓ Geração dos créditos ou débitos de arrecadação tais como pagamento em duplicidade, pagamentos a maior, pagamento a menor;
 - ✓ Constituição de crédito para os convênios de entidades beneficentes sobre doações voluntárias identificado em pagamento a maior pelo cliente usuário contribuinte;
 - ✓ Constituição de crédito para os convênios de entidades beneficentes sobre doações voluntárias identificado pelo pagamento de documento financeiro específico;
 - ✓ Constituição de crédito para os convênios de entidades beneficentes sobre doações voluntárias de valores cadastrados para cobrança mensal nos documentos financeiros;
 - ✓ Constituição de crédito para os convênios de cobrança de outros produtos na conta de consumo de Água, tais como, Lixo, embasado no cadastro de valores fixos e ou fixos por atributos ou calculados com base em tarifas de consumo ou calculados com base em tarifa fiscal ou calculados com base na faixa do imóvel ou por integração com terceiros com anuência do cliente usuário contribuinte.
- 30.3. Possuir relatórios de acompanhamento sobre os pagamentos das faturas enviadas para entrega alternativa em e-mail.
- 30.4. Possuir geração automática dos movimentos de débito automático e permitir o envio ao conveniado de arrecadação a qualquer época com controles das sequências de envio e retorno.
- 30.5. Permitir, por meio de parâmetro, registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para lançamento na próxima fatura do cliente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 30.6. Permitir, por meio de parâmetro, registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para serem classificados para cobrança em documentos específicos e ainda, permitir que sejam amortizados nos débitos do cliente.
- 30.7. Permitir efetuar por ordem de serviço a baixa pela arrecadação das parcelas de clientes com classificação social.
- 30.8. Permitir apurar a inadimplência de arrecadação tendo como base a competência de faturamento com evolução até a posição atual.
- 30.9. Permitir apurar a inadimplência de arrecadação tendo como base a competência da renegociação com evolução até a data atual.
- 30.10. Permitir apurar a inadimplência de arrecadação pela seleção de várias competências de faturamento com evolução até a data atual, específica para cada competência, permitindo compor os resultados de forma aglutinada.
- 30.11. Permitir efetuar a arrecadação por Leitor de Qr-Code, por Código de Barras no formato FEBRABAN para os modelos SICOB (ficha de compensação bancária) e SICAP automaticamente.
- 30.12. Permitir arrecadação por convênio bancário (Débito Automático, Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240 e 400).
- 30.13. Permitir efetuar a arrecadação de faturas que estejam inseridas na cobrança por meio de reaviso de débito.
- 30.14. Permitir efetuar a arrecadação de reaviso pelo código de barras ou número do reaviso baixando automaticamente as faturas relacionadas a este documento e constituindo valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- 30.15. Permitir que a geração e impressão do reaviso de contas vencidas seja agrupada em um documento de cobrança todas as faturas não pagas pelo cliente e que as mesmas sejam arrecadadas automaticamente quando identificado o pagamento do documento de cobrança.
- 30.16. Permitir efetuar a arrecadação de fatura agrupadora pelo código de barras ou número da fatura baixando automaticamente as faturas agrupadas e constituindo valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.
- 30.17. Permitir efetuar a arrecadação de guias de recolhimento correspondente ao agrupamento de segunda via de faturas, pelo código de barras ou número da guia de recolhimento ou pelo QR-Code baixando automaticamente as faturas relacionadas e gerando valores de encargos quando vencidas para lançamento na próxima fatura do cliente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 30.18. Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente.
- 30.19. Permitir arrecadação de multa juros e correções em lançamentos futuros e dentro da própria fatura em arrecadação.
- 30.20. Permitir a verificação de dias úteis para geração de encargos.
- 30.21. Assegurar que as constituições dos respectivos encargos sobre os documentos arrecadados após o vencimento estejam em conformidade com a aplicabilidade dos percentuais cadastrados para todas as idades e situação do documento.
- 30.22. Possuir gerenciamento da receita com base na atualização do valor contido nos arquivos enviados pelos convênios de arrecadação durante o dia, para efetuar o acompanhamento da receita a qualquer momento, por modalidade de arrecadação.
- 30.23. Permitir a checagem de valores depositados pelos convênios de arrecadação contra os valores que realmente constam nos arquivos recebidos.
- 30.24. Possuir visualizadores dos controles gerenciais sobre a previsão de arrecadação por data de vencimento do débito automático.
- 30.25. Permitir a carga de arquivos de convênios de débito automático, Tipo G, Tipo F, Arrecadação por meio de Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240.
- 30.26. Permitir efetuar a classificação das pendências da arrecadação referentes a valores constituídos durante o processo de arrecadação das faturas e documentos que não sofreram classificação automática para lançamento na próxima fatura do cliente.
- 30.27. Possuir visualizador dos processos de arrecadação, com resumo dos valores recebidos, calculados e emitidos de acordo com o período informado pelo usuário.
- 30.28. Permitir o registro e controle da data de efetivação do crédito para a empresa referente ao repasse do valor arrecadado de cada fatura pelo convenio de arrecadação.
- 30.29. Permitir efetuar o processo de desfazer a arrecadação e contabilização de uma fatura paga indevidamente por outro cliente e efetuando automaticamente a arrecadação da fatura correta do cliente, gerando lançamentos de credito e débitos futuros conforme a diferença do valor da fatura.
- 30.30. Permitir arrecadar faturas de outras competências do cliente quando este possuir algum tipo de crédito a ser devolvido.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 30.31. Permitir efetuar a arrecadação por leitura do código de barras, digitação do número da fatura, pelo número da unidade consumidora e data da competência.
- 30.32. Permitir efetuar a arrecadação de todas as faturas em aberto informando apenas o número da unidade consumidora (cadastro) identificando e constituindo os respectivos encargos para cobranças futuras.
- 30.33. Permitir efetuar a arrecadação de todos os débitos de um cliente.
- 30.34. Permitir identificar instantaneamente os valores de multas e juros inclusive de dívida ativa e efetuar a arrecadação junto com o valor principal automaticamente.
- 30.35. Permitir a geração de multas, juros e correções monetárias, para cobrança na próxima fatura do cliente em conformidade as regras de negócio da Licitante.
- 30.36. Permitir registrar na impressora os lançamentos de valores que compõem cada autenticação.
- 30.37. Permitir visualizar os documentos arrecadados que compõem cada autenticação.
- 30.38. Permitir visualizar os encargos dos documentos arrecadados que compõem cada autenticação e classificados como arrecadados ou pendentes de arrecadação de acordo com o definido no parâmetro inicial.
- 30.39. Permitir visualizar o tipo de espécie de pagamento dos documentos arrecadados que compõem cada autenticação
- 30.40. Permitir registrar e visualizar os pagamentos efetuados em cheque para cada fatura.
- 30.41. Permitir a visualização do movimento de arrecadação de cada caixa atualizado em tempo real e os quantitativos de tempos, de documentos, de valores agrupados por tipo de espécie de pagamento e as retiradas.
- 30.42. Deverá possuir recursos para notificar o gestor no momento que o volume de valores exceder o limite parametrizado para cada caixa de arrecadação.
- 30.43. Permitir efetuar e registrar em ordem de serviços as retiradas do movimento do caixa durante o processo de arrecadação quer seja, por notificação quando o limite de valor estiver excedido ou a qualquer tempo.
- 30.44. Permitir a visualização e emissão de relatórios dos resumos de entrada, de arrecadação, das retiradas, dos valores agrupados por espécie no fechamento dos caixas e dos pontos de arrecadação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 30.45. Assegurar que a validade do movimento de arrecadação seja diária e o fechamento ocorra na baixa da ordem de serviço.
- 30.46. O sistema deverá gerar ordem de serviço de solicitação de autorização ao superior imediato para efetuar estornos de documentos arrecadados baixando a ordem de serviço como improcedente ou procedente ao usuário que efetuou a transação.
- 30.47. Permitir que as faturas incluídas nos movimentos de arrecadação e até o seu fechamento sejam consideradas para qualquer procedimento como arrecadadas.
- 30.48. Possuir cadastro de agentes arrecadadores (bancos) e suas respectivas agências.
- 30.49. Possuir cadastro de cada convênio firmado com os agentes arrecadadores, com vigência e tarifação aplicada.
- 30.50. Permitir que todo pagamento advindo de um agente arrecadador deve ser diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal.
- 30.51. Permitir realizar o cálculo de multas, juros e correções quando a fatura é paga após a data de vencimento.
- 30.52. Permitir que todos os arquivos de pagamentos advindos dos agentes arrecadadores devem ser capturados eletronicamente, possibilitando a automação dos processos de pagamento integrada ao sistema bancário, eliminando a utilização de processos manuais de gestão e garantindo a segurança na liquidação dos documentos de cobrança.
- 30.53. Possuir módulo que possibilita efetuar a digitação manual de pagamentos pela identificação do cliente, ou pela unidade consumidora ou pelo código de barras da fatura.
- 30.54. O sistema deverá efetuar automaticamente a geração de lançamentos de multa, juros e correções em contas específicas separando as pertencentes ao exercício da dívida ativa, exercício atual, sobre lançamentos não incluso em dívida ativa.
- 30.55. Permitir realizar o tratamento de pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos.
- 30.56. Possuir emissão de relatórios que demonstre um resumo detalhado das importações dos arquivos bancários, visualização da posição atual do extrato bancário, um relatório que demonstre os pagamentos não identificados em um relatório do comparativo da arrecadação, onde deve ser demonstrada graficamente a posição atual da arrecadação, fazendo um



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- comparativo com a média e a maior arrecadação em relação ao número de dias de arrecadação.
- 30.57. Permitir consultar, alterar a pendência para ser lançada na fatura deixando-a em aberto para ser gerado documento de cobrança e possibilitando cancelar e também alterar a troca de titularidade das pendências.
- 30.58. O sistema deverá possibilitar a geração de multa antecipada (conta vencida e não paga), dentro de parâmetros pré-estabelecidos, antes mesmo da fatura ser arrecadada, permitindo que tais multas sejam incorporadas no próximo faturamento, uma vez que o percentual de multa é fixo e independe do dia do pagamento.
- 30.59. O sistema deverá possuir módulo de arrecadação das faturas de forma online, instalados nos pontos de arrecadação da própria empresa e nos agentes credenciados, permitindo que instantaneamente após a fatura ser gerada esteja disponível para ser arrecadada.
- 30.60. O sistema deverá permitir a arrecadação de lançamentos de convênios inseridos na conta de consumo de água, faturas de convenio, e outros produtos municipais, tais como: ISS, IPTU, ITBI e Taxas diversas.
- 30.61. O sistema devera identificar no momento da arrecadação da conta de consumo de Água, taxas e Tributos os respectivos encargos referente a multa, juros e correção monetária para lançamentos inscritos em divida ativa, para lançamentos de exercícios anteriores e não inscritos em divida ativa e para lançamento referente ao exercício atual, gerando contas especificas a cada período, calculados com base no valor total do documento ou pela soma de contas contábeis especificas.
- 30.62. O sistema deverá possuir recursos para que no momento da baixa da fatura pelo processo de arrecadação seja feita de forma automatizada a conclusão das ordens de serviços relacionadas a respectiva fatura com origens em bloqueio de faturas, convênios, fiscalizações em campo, notificações geradas nas medições na mobilidade e na WEB, entre outros.
- 30.63. O sistema devera obrigatoriamente, no momento da consolidação das faturas arrecadadas, efetuar a contabilização para compor a integração contábil e movimentação financeira, disponibilizando seu valores em todos os relatórios automaticamente.
- 30.64. O processo de arrecadação nos agentes credenciados pelo aplicativo de mobilidade devera ser feita de forma online, utilizando as mesmas funcionalidades e critérios de busca, autenticação, validações, contabilizações e integrações existentes nos aplicativos instalados na WEB.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 30.65. A arrecadação devesse identificar e controlar cada fatura arrecadada por instituições financeiras, agentes credenciados e arrecadação própria, quer seja a condição de pagamento por dinheiro, cheque, cartão de debito, cartão de credito a vista ou parcelado.
- 30.66. O sistema devesse possuir integração com as operadoras de cartões de débito e crédito para que por meio de webservice se possa monitorar o fluxo de caixa sobre os recebíveis futuros e contabilizar automaticamente os recebimentos correspondentes a cada fatura paga por cartão.
- 30.67. O sistema devesse disponibilizar nos relatórios de fechamento, na integração contábil e na movimentação financeira os valores consolidados diariamente em cada movimento de arrecadação.
- 30.68. O sistema devesse possuir recursos para recebimento por cartão de debito, por cartão de credito a vista e parcelado, permitindo realizar e controlar a cobrança por parcelamento ate o limite de quantidades de parcelas definido na lei de renegociação adotado pela Licitante e ainda, possibilitar que por meio de parametrização seja possível a cobrança do custo operacional cobrado pelas operadoras de cartões seja cobrada do cliente de forma opcional ou da Licitante.
- 30.69. O sistema devesse possuir recursos para proceder de forma automatizada a abertura e fechamento dos caixas de recebimento de contas independente de sua operacionalização, ou seja, nos caixas próprios e caixas de agentes credenciados.
- 30.70. O sistema devesse permitir a arrecadação de uma fatura de cobrança sobre lançamentos de débitos e credito e sua respectiva contabilização, procedendo de forma automatizada a baixa de todos os lançamentos inclusos.

31. ARRECADÇÃO PELA MOBILIDADE

- 31.1. O Sistema devesse possuir um aplicativo de software para uso em Dispositivo Eletrônico Tablet ou Smartphone com sistema operacional para Android ou similar, de modo a fazer acesso no modo online na base de dados do sistema de Gestão Comercial de Saneamento instalado na WEB, nas informações Financeiras dos clientes usuários contribuintes e permitindo o pagamento da dívida e ou das parcelas por meio de cartão de debito, cartão de crédito a vista e parcelado ate 12 vezes.
- 31.2. O aplicativo móvel para recebimento dos documentos financeiros e de parcelamento de renegociação devesse de forma obrigatória, acessar de forma segura pelo modo online a base de dados residente na web.
- 31.3. O aplicativo móvel de recebimento devesse realizar a confirmação da renegociação ou quitação do debito por meio do pagamento por cartão de



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

debito ou credito a vista ou credito parcelado in loco baixando automaticamente a ordem de serviço correspondente.

- 31.4. O aplicativo devera ser atualizado no dispositivo móvel de forma automática diretamente pelo site da contratada sem a necessidade de intervenção de operadores e conexões via cabo, devendo ser por meio de conexão por WI-FI e ou conexão de dados via telefonia celular.
- 31.5. O aplicativo instalado no dispositivo móvel deverá estar conectado por meio de conexão bluetooth com o dispositivo de autenticador de senha do tipo PinPad, transferindo de forma automática e segura o valor a ser pago, garantindo segurança no recebimento de documentos financeiros pelo cliente usuário contribuinte.
- 31.6. O aplicativo instalado no dispositivo móvel deverá estar conectado por meio de conexão bluetooth com uma impressora móvel para realizar a impressão do comprovante de pagamento.
- 31.7. O aplicativo móvel deverá possuir recursos para recebimento de documentos financeiros somente por cartão de débito ou cartão de crédito a vista e parcelado.
- 31.8. Deverá possuir mecanismos automatizados, onde, por meio de parametrização seja possível que a cobrança das tarifas do cartão possa a qualquer momento ser custeada pela Licitante ou pelo cliente usuário contribuinte de acordo com as regras de negócios definidas pelo Licitante.
- 31.9. Quando as regras de negócios sobre o custeio das tarifas do cartão for de responsabilidade do cliente usuário inquilino, deverá possuir recursos para informa-lo que neste modelo de negócio o recebimento por meio de cartão será uma opção de pagamento e de forma obrigatória demonstrar ao cliente qual o valor do custeio e efetivando de acordo com o seu consentimento, caso o cliente não concorde com o valor deste custeio, a transação deverá ser cancelada.
- 31.10. O aplicativo de arrecadação móvel devera vincular automaticamente com a fatura paga por meio do cartão de débito ou crédito os seguintes dados do cartão: Nome parcial e partes do numero do cartão sendo os primeiros e últimos 4 dígitos, com armazenamento criptografado no sistema de retaguarda.
- 31.11. O aplicativo de arrecadação móvel devera estar integrado de forma online com o sistema de gestão comercial instalado na WEB e com as operadoras de cartões para que seja publicada instantaneamente cada transação efetivada.
- 31.12. O aplicativo de arrecadação móvel utilizado pela Licitante em suas dependências deverá permitir o recebimento por meio de cartão de crédito parcelado sobre as renegociações realizadas pela Gestão Comercial e



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

Saneamento, permitindo que as informações correspondentes a quantidade de parcelas e valores sejam transferidos para pagamento no aplicativo instalado no dispositivo móvel por meio de leitura em tela do código QR-Code.

- 31.13. Deverá permitir que sejam baixadas por meio de cartão de crédito as ordens de serviços dos parcelamentos realizados pelo autoatendimento.
- 31.14. Deverá permitir que o valor a ser pago após o vencimento possa ser corrigido com os respectivos encargos conforme regra de negócios da LICITANTE.
- 31.15. Deverá permitir efetuar o estorno do pagamento do documento financeiro pago em espécie e quando realizado por meio de cartões o estorno deverá ocorrer instantaneamente na operadora de cartões.
- 31.16. Deverá permitir o recebimento de vários documentos financeiros para diversos tipos de documentos, ou seja, contas de consumo de água, taxas e tributos, quer seja, em dinheiro ou cartão.

32. MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA.

- 32.1. O sistema deverá possuir um módulo que permita a Gestão sobre a Movimentação Financeira atuando de forma integrada e sincronizada com o módulo de Arrecadação em uma mesma base de dados, permitindo efetuar depósitos, pagamentos e transferências de valores.
- 32.2. Para utilização da aplicação de Movimentação Financeira, o sistema deverá possibilitar o cadastramento de convênio específico para arrecadação integrada e suas respectivas contas correntes. Permitindo interagir com o movimento de arrecadação de forma automática.
- 32.3. O sistema deverá permitir o estorno da movimentação financeira de forma automática caso seja desfeito a consolidação no movimento de arrecadação.
- 32.4. O módulo da Movimentação Financeira deverá permitir o acompanhamento dos lançamentos de crédito e débito, permitir a inclusão de depósitos nas contas e efetuar débito em Conta e ainda transferência entre contas.
- 32.5. O sistema deverá efetuar a visualização carregando sempre por conta, relacionada com o convênio. Deverá permitir a seleção do período a ser visualizado, apresentando o saldo anterior à data do período inicial e totalizando os lançamentos para saldo atual até a data final do período.
- 32.6. Deverá permitir que para efetuar Depósitos, Pagamentos ou Transferências, o sistema deverá efetuar a geração e a impressão de uma Ordem de Serviço, com os dados sobre a movimentação em andamento, devendo de forma obrigatória ser autenticada imediatamente após efetuar a movimentação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 32.7. Para efetuar depósito, necessariamente deverá informar a origem previamente cadastrada, o valor do depósito, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), a Observação sobre o depósito e as contas relacionadas ao valor depositado para a contabilidade. Caso o depósito seja feito em Cheque, deverá informar os dados do cheque, como Banco, Agência, Conta Corrente e Número da Folha do Cheque. Podendo ainda, informar o responsável pelo depósito, que será sempre um usuário ou contato da empresa.
- 32.8. Para efetuar pagamento, necessariamente deverá informar a observação referente ao pagamento, a espécie (Dinheiro, Cheque ou Cartão), o valor do pagamento, o prestador de serviço ou fornecedor. Caso o pagamento seja feito em Cheque, o usuário deverá informar qual o número da folha do cheque para controlar o número do último cheque emitido.
- 32.9. Para a transferência de valores, deverá permitir informar o banco de destino do valor, e o convênio que receberá o valor, sempre relacionado com a conta corrente. Deverá permitir informar também uma observação referente a transferência, a espécie (Dinheiro, cartão de debito, cartão de credito ou Cheque) e o valor da transferência.
- 32.10. O sistema devera possuir relatórios que contemplem as informações conforme a transação em andamento e de forma necessária selecionar por convenio e por período.
- 32.11. Possuir relatórios da movimentação financeira para extratos bancários identificando os débitos e créditos, por tipo de documento, por cheques emitidos, por saldo disponível e créditos futuros, por saldo da empresa, por contas contábeis.
- 32.12. Possuir relatório da movimentação financeira sobre os saldos totais por banco, onde o usuário possa informar uma data do saldo.
- 32.13. Deverá possuir visualizadores, com opção de geração de relatórios, sobre a previsão de recebimento de valores futuros, para os pagamentos realizados com cartão de crédito / débito.
- 32.14. Deverá permitir o deposito sobre penhora online e de bens com recursos automatizados de amortização sobre os débitos ajuizados no todo ou parcial com geração automática de petição intermediaria para extinção ou atualização da divida ajuizada.

33. GRÁFICOS RELATÓRIOS.

- 33.1. O sistema obrigatoriamente deverá permitir a geração das informações em gráficos em formato pizza e a partir da seleção da célula da pizza proceder a geração de relatório no formato PDF possibilitando primeiramente a visualização em tela para posterior armazenamento e ou



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- impressão. Deverá permitir ainda alternar para outros tipos de gráficos na mesma transação lógica apenas para visualização.
- 33.2. O sistema deverá possuir relatórios de Auditoria que apontem sobre os valores faturados e as movimentações financeiras em um determinado período.
 - 33.3. Deverá possuir relatórios de auditoria sobre as parcelas de renegociação com pendências de arrecadação para faturamento regular e os respectivos meses de atraso de cobrança.
 - 33.4. Possuir relatórios de Auditoria que apontem sobre os valores de dívida ativa e as movimentações financeiras em um determinado período.
 - 33.5. O sistema deverá possuir relatório que indique percentuais e valores de inadimplência a partir de uma competência de faturamento.
 - 33.6. Deverá possuir gráfico de acompanhamento das ordens de serviço por tipo de solicitação de serviço.
 - 33.7. Possuir gráfico de lacres por situação, onde ao selecionar uma das partes do gráfico permita mostrar uma visualização gráfica por localidade, etapa, livro de leitura, situação da unidade consumidora, prestador de serviço, posto de serviço e usuário que cadastrou o lacre. Efetuar a impressão do relatório a partir da seleção da célula do gráfico.
 - 33.8. Possuir gráfico que demonstre as ocorrências e incidências de leitura por referência de faturamento e que ao selecionar em uma das partes do gráfico se imprima o relatório correspondente.
 - 33.9. Possuir gráfico que demonstre o recadastramento de equipamentos em um determinado período.
 - 33.10. Possuir gráfico que demonstrem em um determinado período de faturamento as unidades consumidoras com a leitura diferente da sequência de leitura original.
 - 33.11. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras não faturadas em uma determinada referência de faturamento, onde o usuário possa escolher a localidade, etapa e livro de leitura.
 - 33.12. Possuir gráfico que demonstre as faturas abertas com entrega alternativa em um determinado mês de referência e por tipo de arrecadação. Permitindo selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.
 - 33.13. Possuir gráfico que demonstre os lançamentos de débitos e créditos por situação e período. Permitindo a geração de relatório a partir da seleção de uma das partes do gráfico.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 33.14. Possuir gráfico que demonstre os consumidores por avaliação de data de pagamento em um determinado período. Permitir selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.
- 33.15. Possuir gráfico que demonstre uma simulação de cortes de uma determinada data prevista para o corte, abrindo as opções para o usuário visualizar por atributos, categorias, localidades, etapas, livros de leitura e tipo de localização. Permitindo selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.
- 33.16. Possuir gráfico que demonstre as pendências de arrecadação classificadas por origem, onde o usuário tenha a opção de informar um período de data de baixa das faturas.
- 33.17. Possuir gráfico que demonstre a restrição de crédito por período, com a opção de informar a unidade consumidora ou o cliente. Permitir selecionar uma das partes do gráfico que emita o relatório correspondente.
- 33.18. Possuir gráfico da quantidade de cortes efetivados de uma determinada referência, com a opção de escolha da etapa e livro de leitura.
- 33.19. Possuir gráfico da quantidade de reaviso de uma determinada referência, com a opção de escolha da etapa, localidade, livro de leitura, situação do reaviso e solicitação de reaviso.
- 33.20. Possuir gráfico dos valores de corte por referência com a opção de escolha da etapa e livro de leitura.
- 33.21. Possuir gráfico dos valores reavisados por referência com a opção de escolha da solicitação de reaviso, etapa e livro de leitura.
- 33.22. Possuir gráfico comparativo de uma competência para reaviso emitidos e arrecadados.
- 33.23. Possuir gráfico comparativo de um mês de competência para o reaviso vencidos e cortados.
- 33.24. Possuir gráfico da quantidade de reaviso por situação com a opção de escolha do mês de competência.
- 33.25. Possuir gráfico dos valores arrecadados pela execução fiscal, com a opção de escolha de um período fiscal.
- 33.26. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras que tem o benefício da classe social em um período de referência e por etapa de faturamento.
- 33.27. Possuir gráfico que demonstre as faturas canceladas por um período de referência e etapa de faturamento.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 33.28. Possuir gráfico que demonstre os valores de faturas canceladas em um período de referência e etapa de faturamento.
- 33.29. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras não faturadas em um determinado período de referência e etapa de faturamento.
- 33.30. Possuir gráfico que demonstre o consumo medido por referência e etapa de faturamento.
- 33.31. Possuir gráfico que demonstre o consumo faturado por referência e etapa de faturamento.
- 33.32. Possuir gráfico que demonstre os valores arrecadados em um período de referência e etapa de faturamento, com a opção de escolha por data de pagamento ou data de baixa das faturas.
- 33.33. Possuir gráfico que demonstre os valores faturados em um período de referência e por etapa de faturamento.
- 33.34. Possuir gráfico que demonstre as unidades consumidoras que perderam o benefício da classe social em um determinado período de referência e etapa de faturamento.
- 33.35. Possuir gráfico que demonstre os valores de movimentação e inadimplência para efeitos de auditoria, com a opção de escolha por intervalo de referência e etapa de faturamento.
- 33.36. Possuir gráfico que demonstre um comparativo entre os valores faturados e arrecadados de um determinado período de referência e etapa de faturamento.
- 33.37. Possuir gráfico das ordens de serviços que não foram baixadas em um determinado período de referência, conforme escolha do tipo de serviço.
- 33.38. Possuir gráfico que demonstre em um determinado período os indicadores dos atributos das solicitações de serviços / ordens de serviços, com a opção de abrir o gráfico por tipo de execução do serviço, por localidade, por posto de serviço, por área de trabalho, por equipe de serviço, por tipo de ordem de serviço, por subtipo de ordem de serviço e por conclusão da ordem de serviço.
- 33.39. Possuir gráfico que demonstre as inconformidades apuradas durante a realização das leituras dos hidrômetros.
- 33.40. Possuir gráfico que aponte as versões dos aplicativos utilizados na coleta de leitura dos hidrômetros.
- 33.41. Para todos os relatórios com informações financeiras e gerenciais gerados em PDF deverão de forma obrigatória ser assinados com



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

Certificação Digital possibilitando que o mesmo demonstre que o conteúdo foi violado, caso venha a ser editado.

33.42. Deverá possuir relatório gerencial totalizando todas as ordens de serviços por tipos de serviços, realizando o agrupamento por áreas e segmentando por tipos de serviços concluídos no prazo e fora do prazo, em execução e à concluir, quantificando ainda os registros de atendimento e os itens de registro de atendimento demonstrando a percentualidade sobre os tipos de serviços de cada área.

33.43. Deverá possuir relatório gerencial totalizando todas as ordens de serviços agrupando por áreas e segmentando por serviços concluídos no prazo e fora do prazo, em execução e à concluir, quantificando ainda os registros de atendimento e os itens de registro de atendimento demonstrando a percentualidade sobre as ordens de serviços de cada área.

34. AGENCIA VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (WEB).

34.1. O software de gestão comercial de saneamento deverá possibilitar acesso por um portal de atendimento ao público, onde as funcionalidades do software de gestão comercial deverão ser disponibilizadas aos clientes da Licitante via internet.

34.2. O sistema deverá requerer do cliente o código da unidade consumidora e o número do CPF para consultas a informações básicas. Para pessoas jurídicas deverá requerer as informações de cadastro e senha.

34.3. Deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão, para que o cliente da empresa possa efetuar de qualquer lugar acessos as informações de sua conta de água entre outros serviços que deverão estar disponíveis e descritos a seguir:

34.4. Permitir que o cliente possa efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.

34.5. Deverá permitir o cadastro da conta corrente bancária para débito automático.

34.6. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.

34.7. Permitir a visualização em gráfico do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade consumidora.

34.8. Permitir visualizar e imprimir o extrato do cliente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 34.9. Permitir a visualização das faturas do cliente, disponibilizando por mês de referência, situação das faturas, vencimento, data de pagamento e valor.
- 34.10. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade consumidora.
- 34.11. Permitir a impressão da segunda via de faturas da unidade consumidora.
- 34.12. Permitir a impressão do Recibo de Quitação de Débito Anual.
- 34.13. Permitir a visualização da data da última leitura, do último faturamento e do último vencimento, bem como a visualização da data da próxima leitura, do próximo faturamento e do próximo vencimento da fatura do cliente.
- 34.14. Permitir a visualização do tipo de entrega de faturas e do tipo de arrecadação da unidade consumidora.
- 34.15. Permitir a visualização da qualidade da água para as redes de distribuição existentes no município.
- 34.16. Permitir a visualização dos valores de tarifas vigentes.
- 34.17. Permitir a simulação de cálculo da fatura com base no consumo informado pelo cliente.
- 34.18. Permitir a visualização do proprietário da unidade consumidora.
- 34.19. Permitir a visualização das imagens da leitura da unidade consumidora, disponibilizando a informação do equipamento, mensagens da leitura, data de leitura, leitura atual, leitura anterior, consumo faturado e consumo medido.
- 34.20. Permitir a impressão da Certidão Positiva / Negativa de débitos por cliente.
- 34.21. Permitir a visualização e impressão das faturas enviadas por e-mail e não impressas.
- 34.22. Permitir a visualização de convênios cadastrados para a unidade consumidora.
- 34.23. Permitir a visualização e impressão de fatura agrupadora.
- 34.24. Permitir relacionar as unidades consumidoras com as imobiliárias e condomínios para que esta possa realizar o acompanhamento sobre a liquidação de débitos das unidades consumidoras.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

34.25. Permitir a visualização da medição agrupada das unidades consumidoras.

34.26. O sistema deverá permitir que o cliente efetue a simulação de renegociação de débito com base na Lei de parcelamento e podendo parcelar em quantidades pré-definidas. Deverá permitir que o cliente envie tal simulação em forma de solicitação ao Gestor para análise e deferimento. O cliente deverá receber por e-mail e ou SMS a deliberação do Gestor e que em sendo aceito passara a cobrar automaticamente nas faturas do cliente.

34.27.

35. MOBILIDADE PARA AUTOATENDIMENTO.

35.1. O Sistema deverá possuir um aplicativo de software para uso em Dispositivo Eletrônico Tablet ou Smartphone com sistema operacional para Android ou similar, de modo a fazer acesso no modo online na base de dados do sistema de gestão comercial instalado na WEB, nas informações Cadastrais, Financeiras e de serviços dos clientes da Licitante.

35.2. O aplicativo de Autoatendimento deverá ser para uso exclusivo dos clientes usuários da Licitante para que seja baixado instalado e atualizado diretamente do site pelas lojas de aplicativos gratuitamente.

35.3. A Contratada deverá disponibilizar conexões ilimitadas aos clientes usuários deste aplicativo e ainda, permitindo que a quantidade destes clientes usuários seja de acordo com a quantidade de clientes da Licitante.

35.4. As informações financeiras a ser disponibilizada para visualização deverá ser abrangente a todos os tipos de documentos financeiros, sendo, desde períodos em dívida ativa ou no exercício atual compreendendo faturas de consumo de Água, taxas, tarifas, tributos, faturas de serviços, de materiais, de parcelamentos e de qualquer outra origem.

35.5. A instalação do aplicativo nos dispositivos móveis deverá ser feita a partir de um Site na WEB e permitir que as atualizações, quando houver, sejam feitas automaticamente.

35.6. A instalação do aplicativo no dispositivo móvel deverá ser com base na leitura do QR-Code impressa na fatura do cliente, renegociação de débito entre outros, de forma rápida e descomplicada, permitindo associar os dados coletados da imagem codificada com as informações do dispositivo móvel pelo número do imei do dispositivo, o número do telefone e o número do imei do chip do telefone, registrando automaticamente na base de dados do sistema de gestão comercial na WEB. O aplicativo deverá realizar o cadastramento do número do CPF, Telefone e E-mail do cliente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 35.7. Permitir que após a efetivação do vínculo entre o dispositivo móvel e o cadastro do cliente, o aplicativo contemple diversas operações sobre os dados específicos do cliente.
- 35.8. O aplicativo devera publicar notificações e visualizações sobre as mensagens de ocorrências e avisos recebidos diretamente do sistema de Gestão Comercial, sem provocar geração de custos aos usuários.
- 35.9. Permitir visualizar o Perfil do usuário.
- 35.10. O aplicativo deverá permitir a inclusão de várias unidades consumidoras para um mesmo perfil, realizando a operacionalização distintamente.
- 35.11. O aplicativo deverá permitir a inclusão de uma unidade consumidora em vários perfiz, realizando a operacionalização distintamente.
- 35.12. Permitir o cadastramento de entrega alternativa da fatura.
- 35.13. Permitir a visualização das informações do Cliente sobre a Unidade Consumidora, do Hidrômetro, do Calendário, das Tarifas, da Qualidade da Água e do Reservatório.
- 35.14. Permitir a visualização das informações financeiras sobre faturas, Débitos e Créditos, Convênios, onde, para cada lançamentos devera ser demonstrado no mínimo as informações sobre valor, origem, datas de vencimento e pagamento, incluso a totalização dos débitos vencidos.
- 35.15. Permitir a visualização dos contratos de parcelamento, contratos de serviços, contrato de materiais e contrato de fornecimento pertinente ao cliente.
- 35.16. Permitir a visualização da série histórica sobre as Leituras e consumos dos Hidrômetros, demonstrando para cada registro no mínimo a referência, a data de leitura, a leitura do hidrômetro, consumos medidos e faturados, origem da leitura, dias faturados e número do hidrômetro e imagem do hidrômetro.
- 35.17. Permitir a visualização de todas as ordens de serviços que foram geradas para o cliente pelo sistema de retaguarda.
- 35.18. Permitir ao cliente realizar solicitações de serviços por meio de seleção e ou digitação sobre o referido serviço ou por meio de áudio convertendo automaticamente em texto.
- 35.19. Devera contemplar a solicitação pelo cliente sobre qualquer tipo de serviço e publicando automaticamente na respectiva área da empresa que efetuara os devidos atendimentos e retorno ao cliente.
- 35.20. Deverá permitir a visualização dos serviços solicitados, dos serviços em andamento e sobre os serviços concluídos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 35.21. Permitir solicitar por meio de abertura de ordem de serviço o parcelamento dos débitos vencidos cadastrando a quantidade de parcelas desejada, possuindo recursos para visualizar a lei de renegociação, como também o termo sobre os processos da renegociação e o resultado da simulação da renegociação em arquivo PDF baixado no dispositivo do cliente. O aplicativo deverá permitir que o processo seja cancelado ou efetivado pelo cliente, efetuando a geração automática do respectivo contrato de renegociação e deixando disponível para consulta nas demais funcionalidades do aplicativo e no sistema de retaguarda.
- 35.22. Permitir a visualização das descrições sobre serviços taxados e seus custos.
- 35.23. Permitir a emissão de relatórios sobre segundas vias, quitação anual de débitos, certidão negativa de débitos por meio de download e ou por envio no e-mail.
- 35.24. Permitir visualizar diretamente no mapa os locais de atendimento da Licitante e os locais de pagamento (bancos, agentes credenciados e correspondente bancários)
- 35.25. Permitir enviar ao cliente notificação sobre a disponibilidade de faturamento com base no ciclo mensal da coleta de leitura, possibilitando ao cliente efetuar sua própria leitura e com a obrigatoriedade da coleta da imagem da relojoaria do hidrômetro, a leitura deverá ser criticada dentro dos padrões predefinidos sobre a leitura esperada. Para a fatura gerada no formato PDF deverá possuir opções para efetuar o download no próprio dispositivo para impressões futuras e envio para um ou mais e-mails do cliente.
- 35.26. Permitir enviar mensagem ao cliente com debito pendente informando sobre a viabilidade de renegociação do debito para pagamento.
- 35.27. O aplicativo deverá registrar todos os acessos do cliente detalhadamente e para cada evento, de forma a permitir que a Gestão Comercial e o próprio cliente consultem estes acessos.
- 35.28. Deverá possuir funcionalidade de busca de mensagens sobre informativos.
- 35.29. O aplicativo deverá possuir parametrização de forma a conceder ou revogar autorização sobre a realização das funções sobre auto Faturamento, da auto Renegociação.
- 35.30. Para tornar o processo seguro e confiável, os dados do dispositivo móvel referente ao número do imei do aparelho, o numero do telefone e o numero do imei do chip do telefone, que identifica o proprietário da linha telefônica nas operadoras de celular, quer seja pré ou pós-pago, deverão ser



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

levados a ciência do cliente no momento da instalação e cadastramento, vinculando automaticamente ao cadastro do cliente.

- 35.31. Permitir a totalização dos débitos do cliente incluído os encargos sobre multa, juros e correção monetária pelo sistema de retaguarda residente na WEB.
- 35.32. Permitir efetuar consultas sobre a lei de parcelamento em vigor.
- 35.33. Permitir efetuar a solicitação sobre a renegociação dos débitos vencidos para geração de parcelas para pagamento por meio de cartão de debito ou crédito com geração de ordem de serviço especifica para pagamento pela mobilidade.
- 35.34. Permitir efetuar o parcelamento da divida ativa, embasada em legislação especifica, com opções para pagamento em cartão de credito em ate 12 vezes.
- 35.35. Permitir que por meio deste aplicativo o cliente seja informado sempre que um evento ocorrer no sistema de gestão comercial de saneamento instalado na web, tais como, disponibilidade de faturamento, sobre faturas vencidas e a vencer, sobre pagamentos de faturas, sobre serviços solicitados, em andamento e concluídos, sobre ocorrências de leitura, comunicação social, sobre fornecimento de água, interrupções, avisos e demais.
- 35.36. A solicitação de renegociação de debito pelo cliente deverá gerar uma ordem de serviço para ser paga pela mobilidade ou nos agentes credenciados pela contratada ou pela arrecadação própria da Licitante.

36. INTEGRAÇÃO CONTÁBIL.

- 36.1. O software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de integração contábil totalmente integrado aos módulos de faturamento, arrecadação e divida ativa.
- 36.2. Realizar o cadastramento, relacionamento e validação entre cada lançamento de valores gerados nas faturas de Água / Esgoto com as contas de integração contábil.
- 36.3. Realizar de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação entre outros quando ocorrerem.
- 36.4. Demonstrar por meio de visualizadores, com opção de impressão, o relacionamento entre as contas do plano de contas da gestão comercial e o plano de contas contábil.
- 36.5. Permitir a geração de arquivos no formato texto e leiaute especifico, em texto pelo modo XML e preferencialmente por conexão interativas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

36.6. O sistema deverá possuir recursos para integrar os lançamentos contábeis separando os encargos gerados por período permitindo que as multas, juros e correções monetárias sejam por período de dívida ativa, após o período da dívida ativa e sobre lançamentos que estão no período da dívida ativa, mas, não são pertencentes a dívida ativa, calculados sobre cada lançamento que compõem o valor total da fatura. Os encargos deverão refletir nos processos de manutenção de faturas, parcelamento, renegociação, arrecadação e nas guias de recolhimento e ainda, permitir integrar os lançamentos contábeis gerando os encargos sobre multa, juros e correção monetários específicos por contas contábeis e separando por período referente a dívida ativa e exercício corrente. Os encargos deverão refletir nos processos, manutenção de faturas, parcelamento, renegociação, arrecadação e nas guias de recolhimento, dependendo das exigências legais.

37. INTEGRAÇÃO VIA WEB SERVICE.

- 37.1. Os serviços Web são na essência interoperabilidade conectando programas e aplicações a outros programas e aplicações, especialmente quando estes são desenvolvidos usando diferentes linguagens, ferramentas ou plataformas.
- 37.2. O sistema de Gestão comercial deverá realizar integrações com sistemas externos através de serviços web, nele será exposta toda a lógica do negócio em forma serviços sobre a Internet.
- 37.3. Deverá através de interfaces programáveis, utilizar os protocolos de Internet com o propósito de fornecer meios para buscar, assinar e acessar esses serviços.
- 37.4. Desta forma o software de Gestão Comercial de Saneamento, quando for o caso, deverá realizar integrações de forma on-line com os sistemas atualmente implantados nas demais áreas do Poder Público Municipal sempre no formato de webservice.

38. PROCESSOS AUTOMATIZADOS

- 38.1. A Contratada deverá de forma obrigatória, ofertar no mínimo, seus produtos com recursos para produzir processos automatizados, visando a celeridade dos processos sem a operacionalização manual, em conformidade aos itens abaixo descritos:
- Geração de Ordens de Serviços com Registros de Atendimentos e Itens de Registros de Atendimento para todas as operacionalizações efetuadas no sistema de Gestão Comercial e Gestão de Mobilidade;
 - Envio de faturas por E-mails;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- c) Envio de relatórios no formato PDF para todas as áreas pré-definidas pela Licitante, como também, permitir que outras áreas do poder Público Municipal possam ser cadastradas para recebimento destes e-mails, tais como, Saúde, Meio ambiente, Segurança Pública, Educação entre outras.
- d) Envio de mensagens, sobre a realização do auto faturamento, para os aplicativos de autoatendimento instalados nos dispositivos moveis do cliente.
- e) Envio de mensagens, sobre a realização da auto renegociação, para os aplicativos de autoatendimento instalados nos dispositivos moveis do cliente.
- f) Envio de mensagens sobre disponibilidade do movimento de leitura aos aplicativos de medição instalados nos dispositivos moveis.
- g) Envio de mensagens sobre disponibilidade das ordens de serviços para execução em campo aos aplicativos de medição instalados nos dispositivos moveis.
- h) Envio de mensagens sobre processos de ajuizamento do tribunal de justiça aos aplicativos moveis dos procuradores, advogados e usuários.
- i) Envio de mensagens sobre meios de pagamentos instalados nos dispositivos moveis para recebimento de contas.
- j) Envio de mensagens por meio de aplicativos de autoatendimento e por SMS;
- k) Integrações com softwares de terceiros para a área contábil, telemetria, geoprocessamento e demais a definir;
- l) Webservices sobre meios de pagamentos (adquirentes de cartões);
- m) Bloqueio e desbloqueio de faturas;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- n) Fechamento de movimentação financeira;
 - o) Interiorização de arquivos bancários;
 - p) Abertura de caixas de recebimento;
 - q) Fechamento de caixas de recebimento;
 - r) Envio de mensagens para Auto Faturamento;
 - s) Envio de mensagens de cordialidade sobre auto faturamento, pagamentos e acessibilidade;
 - t) Exteriorização da base de dados e envio de e-mails e mensagens;
 - u) Entrega alternativa de faturas pelo modo online.
 - v) Envio do código de barras do documento financeiro por meio de SMS diretamente no dispositivo móvel do cliente para pagamento de contas.
- 38.2. O sistema deverá obrigatoriamente registrar todos os envios de e-mails e avisos aos aplicativos de mobilidade e registrar a quantidade em que cada arquivo foi enviado em sua respectiva ordem de serviço contemplando a data e hora e o Protocolo de Internet.
- 38.3. Devera efetuar de forma automatizada a integração bancaria, carga dos arquivos, geração dos movimentos bancários, consolidação dos documentos, integração contábil e financeira, geração dos respectivos relatórios com envio aos e-mails previamente cadastrados.
- 38.4. Devera efetuar a geração, controle e emissão do reaviso sobre contas vencidas e a vencer disponibilizando para o corte de forma automatizada.
- 38.5. Deverá estar integrado com sistemas de posicionamento global para visualizar coordenadas geo-referenciadas diretamente no mapa.

39. EVENTOS GEO-REFERENCIADOS



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

39.1. O sistema deverá possuir funcionalidades para apresentar diretamente no mapa a visão de eventos geográficos, permitindo selecionar no mínimo as informações geo-referenciadas descritas a seguir.

- a) Permitir selecionar quantidades mínimas para seleção ou demonstrar a quantidade de informações encontradas.
- b) Permitir selecionar os eventos dos clientes tais como:
 - ✓ Tipos de Clientes;
 - ✓ Agrupadores de débitos;
 - ✓ Agrupadores de Faturas;
 - ✓ Agrupadores de medição.
- c) Permitir selecionar os eventos da unidade consumidora tais como:
 - ✓ Por unidade consumidora específica;
 - ✓ Por proprietário e usuários comuns;
 - ✓ Por proprietário e usuários distintos;
 - ✓ Agrupadores de medição.
 - ✓ Por bairro,
 - ✓ Por logradouro.
 - ✓ Por Categoria;
 - ✓ Por classe principal da Categoria;
 - ✓ Por classe da atividade da Categoria;
 - ✓ Por situação (ligada, desligada, cortada, factível, potencial, etc...)
 - ✓ Sem esgotamento sanitário;
 - ✓ Com convênios de doações;
 - ✓ Com isenções,
 - ✓ Sem equipamento de medição,
 - ✓ Com serviços em andamento;
 - ✓ Com mais de uma economia;
 - ✓ Com endereço de entrega da fatura em outra unidade consumidora;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- ✓ Com endereço de entrega da fatura em outro endereço do cliente;
- ✓ Com endereço de entrega da fatura em um responsável pagador;
- ✓ Com entrega da fatura por e-mail;
- ✓ Com convenio de arrecadação;
- ✓ Faturado na competência atual;
- ✓ Sem permissão de corte.

d) Permitir selecionar os eventos da leitura / faturamento.

- ✓ Por mensagem da leitura;
- ✓ Por quantidade de dias medidos por faixa;
- ✓ Por quantidade de consumo medido por faixa;
- ✓ Por faixa de consumo.

e) Permitir visualizar as informações geo-referenciadas tais como:

- ✓ Unidades consumidoras com consumo abaixo da media;
- ✓ Unidades consumidoras com consumo faturado pela media;
- ✓ Unidades consumidoras com consumo lido abaixo do mínimo;
- ✓ Unidades consumidoras cortadas;
- ✓ Com ordem de serviço sobre vazamento no cavalete;
- ✓ Com ordem de serviço sobre vazamento na rede;
- ✓ Com ordem de serviço sobre reclamação por falta de Água;
- ✓ Com ordem de serviço sobre reclamação da qualidade da Água;
- ✓ Unidades consumidoras com hidrômetros instalados a mais de 5 anos;
- ✓ Unidades consumidoras com faturas vencidas a mais de 90 dias.

39.2. Deverá apresentar no mapa, para cada unidade consumidora, no mínimo as informações sobre numero da unidade consumidora, nome do cliente, endereço completo da unidade consumidora, a situação e data da situação sobre ligada, desligada, cortada entre outros.

40. BACKGROUND (segundo Plano)



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

40.1. O sistema deverá possuir recursos para cadastrar de forma manual e ou automática os objetos que serão processados em horários pré-definidos, permitindo realizar o acompanhamento dos processos programados, em execução e os executados, visando tornar o ambiente diário de produção flexível e com alto desempenho.

40.2. A programação deverá consistir de:

- Cadastramento e manutenção de inúmeros objetos de qualquer natureza e seus respectivos filtros para execução de aplicativos, “backups”, relatórios, extração, inserções, integrações entre outros.
- Visualização e acompanhamento de todos os processos cadastrados.
- Visualização de todos os processos em execução.
- A programação deverá permitir que sua execução seja única, repetitiva e ou por um período.
- O processo de cadastramento deverá ser dinâmico e ocorrer na execução do objeto que terá a opção de execução instantânea ou agendada para posterior execução considerando o filtro selecionado.
- Mensagens e e-mails sobre inconformidade e ou sucesso da operação deverão ser enviados ao usuário da programação e ou demais conforme a necessidade.

41. MANUTENÇÃO DO SOFTWARE.

41.1. A contratada deverá disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis da Licitante por inconformidades quanto a entrega e recebimento dos serviços, em caso de indisponibilidade do sistema oferecido pela contratada em conformidade ao descrito no SLA.

41.2. Para fins de resolução dos problemas ou falhas que venham a ocorrer durante o período de suporte técnico, os chamados devem ser classificados em até 8 níveis de severidade:

- a) Severidade 1 - Parada total do sistema;
- b) Severidade 2 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando;
- c) Severidade 3 - Erro detectado numa funcionalidade com perda de funcionalidade;
- d) Severidade 4 - Erro detectado numa funcionalidade;
- e) Severidade 5 – Parada total do sistema para melhorias de desempenho;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- f) Severidade 6 – Parada total do sistema para manutenção;
- g) Severidade 7 – acessibilidade de internet cessada por força maior.
- h) Severidade 8 - Os Ajustes e alterações no sistema visando sua melhoria, ou decorrentes de alteração da rotina interna da Licitante, desde que aprovados entre as partes.
- i) Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir em horas uteis:

Requisitos de SLA (Service Level Agreement)		
Acordo de Nível de Serviço		
Níveis de Severidade	Tempo de Resposta ao chamado técnico	Tempo de Apresentação Da solução do Problema
Nível 1	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 2	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 3	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 4	Até 04 horas	Até 30 horas
Nível 5	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 6	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 7	Até 01 hora	Até 48 horas
Nível 8	Até 5 dias úteis para avaliação e acordo.	Acordado entre as Partes (varia conforme Complexidade da solicitação).

- 41.3. Os tempos serão contabilizados levando em conta dias úteis de trabalho em horário comercial de 08:48 horas diárias.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 41.4. Na hipótese da Licitante necessitar do desenvolvimento de novas rotinas nos sistemas ou módulos e/ou funcionalidades não relacionadas no edital e termo de referência, ou mesmo treinamentos adicionais ou outros serviços acessórios não contemplados no presente Termo de Referência e Edital. (SLA nível 8), a empresa vencedora deverá apresentar orçamento para a prévia aprovação da Licitante.
- 41.5. A empresa vencedora deverá incluir os desenvolvimentos previstos no item anterior, caso aprovados e efetivados, como parte integral dos sistemas objeto do presente Termo de Referência.
- 41.6. Entende-se por “*Manutenção Corretiva*”, o suporte técnico para a realização de ajustes e correções nas funcionalidades pertencentes ao software. Durante o prazo de vigência do contrato, a contratada deverá garantir os serviços de suporte técnico a serem prestados.
- 41.7. Entende-se por “*Manutenção em Dados*” para fazer / desfazer e refazer a prestação de serviços sobre desfazimento e ou refazimento sobre informações cadastrais ou financeiras consolidadas por operações normais sem inconformidades. Sendo que a prestação destes serviços não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e deverão ser pagos pela Licitante.
- 41.8. Entende-se por “*Custeio*” as despesas inerentes a treinamentos, implantação, instalação e customizações do sistema no período que compreende 30 dias após a entrada em produção até a vigência do contrato, fazendo parte as estadias, diárias, deslocamentos e afins, Sendo que tais despesas não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e deverão ser pagos pela Licitante, Exceto se o treinamento for realizado de forma Virtual, ou seja, pela internet por meio de aplicativos específicos e em quantidade de 05 pessoas simultaneamente, limitado a 09 horas mensais e não superior a 3 horas diárias.
- 41.9. Entende-se por “*Custeio Administrativo / Operacional*” as despesas inerentes as tarifas cobradas pelas operadoras de cartões, recebimento de documento financeiro, negativação junto aos órgãos de restrições de crédito, custeio sobre integração bancária, custeio de geo-localização e qualquer outra existente, e que são controladas pelas funcionalidades contidas neste Termo de Referência correrão as expensas exclusivas da Licitante.
- 41.10. Entende-se por “*Customização*” a adequação e ajustamento dos aplicativos para pleno funcionamento das regras de negócios existentes e em conformidade ao escopo do objeto e realizadas durante o período de migração de dados e compilação das informações que antecede a implantação e instalação do sistema, e que passa a fazer parte do produto ofertado.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

41.11. Entende-se por “*Migração da Base de Dados Cadastral e Financeira*” a compilação dos dados, a composição de valores, a conversão das informações da base de dados atuais para a nova base de dados.

42. EXTERIORIZAÇÃO DA BASE DE DADOS CADASTRAL E FINANCEIRA.

42.1. O sistema devera obrigatoriamente possuir um módulo para a exteriorização da base de dados sobre a Gestão Comercial de Saneamento seus respectivos leiautes, permitindo a geração em arquivo no formato texto com extensão do arquivo em ‘.TXT’, contendo todas as informações correspondentes a dados pertinentes a gestão.

42.2. O arquivo texto contendo a base de dados deverá ser no formato de coluna por linha a fim de evitar que caracteres especiais e caracteres de controle venham interromper e ou corromper o conteúdo das informações.

42.3. O sistema deverá gerar um arquivo de dados e um arquivo de leiaute para cada tabela do banco de dados correspondente e pertinentes.

42.4. O sistema deverá gerar uma ordem de serviço que será concluída quando da realização do download nos servidores da Licitante ou local por ele escolhido de forma a garantir a realização do processo.

42.5. Este processo devera ser parametrizado para ser processado somente em segundo plano, e apenas em dias não uteis, e de forma que, da geração das estruturas e dados, compactação em volumes particionados de 500 MB cada, geração da ordem de serviço, conclusão da ordem de serviço quando da confirmação da entrega e envio ao destinatário de e-mail e da mobilidade sejam feitos por processos automatizados.

42.6. Visando garantir a integridade das informações exteriorizadas, o sistema devera efetuar a exteriorização da base de dados e compactar todos os arquivos em um único volume de dados de forma automatizada.

42.7. O arquivo compactado deverá ser particionado em volume de 500 MB disponibilizando por e-mail e por mensagem pelo aplicativo de comunicação da própria contratada, e com respectivo link de cada volume para fins de download.

42.8. A contratada deverá efetuar a programação para que a exteriorização da base de dados ocorra sempre no primeiro final de semana do mês posterior ao período de 30 dias, exceto se houver manutenção do banco de dados previamente agendada e comunicada.

42.9. O custeio para manipulação e interiorização da base de dados para outros bancos de dados correrá as expensas da Licitante.

43. SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO ATIVO E RECEPTIVO



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 43.1. Os serviços de Tele atendimento abrange um espectro completo de atividades de atendimento, tanto Receptivo quanto Ativo, por meio de recursos Humanizado e Digital, incluindo Unidade de Resposta Audível (URA).
- 43.2. A CONTRATADA, além de possuir pleno conhecimento e expertise no setor de Call Center para Saneamento Básico, deverá contar com uma equipe de profissionais qualificados, incluindo atendentes e supervisores, todos devidamente capacitados e com experiência no uso das ferramentas de telefonia e no sistema de gestão comercial para saneamento que será fornecido pela CONTRATADA.
- 43.3. A CONTRATADA deve cumprir rigorosamente com todas as disposições da legislação trabalhista em vigor, assegurando o total respeito aos direitos dos seus funcionários. Isso inclui o pagamento de salários conforme estipulado pela categoria profissional, de acordo com o que for determinado pela Convenção Coletiva de Trabalho ou Acordo Coletivo pertinente. É essencial que a empresa mantenha-se atualizada com as normativas e exigências legais relacionadas às condições de trabalho, benefícios, jornadas de trabalho, entre outros aspectos, para garantir um ambiente de trabalho justo e legalmente conforme.
- 43.4. A CONTRATADA deverá prover uma infraestrutura completa de Call Center, localizada em suas próprias instalações para prestação de serviços de atendimento aos clientes da contratante. Este atendimento deverá ser realizado por meio de linhas de telefonia fixa, operando sob o sistema 0800. É fundamental que esta infraestrutura esteja equipada com as mais recentes tecnologias de comunicação e gestão de chamadas, garantindo um serviço eficiente, de alta qualidade e com a capacidade de atender a um grande volume de chamadas simultâneas, mantendo altos padrões de satisfação do cliente.
- 43.5. A Central de Atendimento terá seu funcionamento durante 24 (vinte e quatro) horas, sendo 12 horas de atendimento humano e 12 horas de atendimento eletrônico com direcionamento automático das chamadas emergenciais para equipe de plantão da Autarquia.
- 43.6. A infraestrutura deverá contemplar computadores, pessoal especializado, site seguro, jornada de trabalho em dias uteis das 07h00 as 19h00
- 43.7. Os scripts e serviços a serem disponibilizados pelo Call Center deverão ser elaborados entre a contratante e contratada.
- 43.8. O atendimento humano dar-se-á em duas escalas de trabalho de segunda a sexta das 07h00 às 13h00, das 13h00 às 19h00, respeitando em cada



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

escala 20 (vinte) minutos de descanso, conforme legislação vigente, e contará com no mínimo 01 (um) tele atendente por turno.

- 43.9. Aos sábados, domingos e feriados, não haverá atendimento humano no local, somente atendimento eletrônico com direcionamento automático das chamadas emergenciais para equipe de plantão da contratante.
- 43.10. A qualquer tempo, deverá ser possível a transferência da ligação para outro atendente da contratante quer seja para um telefone fixo, celular ou computador.
- 43.11. Consiste na execução de serviços de tele atendimento RECEPTIVO de ligações para esclarecimentos e/ou registro de dúvidas, abertura de ordens de serviços, atualização cadastral, reclamações e denúncias a respeito de produtos e serviços da Autarquia, podendo ser necessário também realizar chamadas ATIVAS em retorno ao consumidor.
- 43.12. Consiste no fornecimento de tele atendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio de equipamento de Atendimento Eletrônico assegurando que todas as ligações sejam atendidas eletronicamente e colocado em espera caso todos os atendentes estejam ocupados, sendo distribuído conforme liberação dos atendentes. O atendimento eletrônico pode também emitir mensagens pré-determinadas, comunicando manutenções em andamento, prazos para retorno do fornecimento de água, justificativa para atraso da entrega de contas, call back, entre outras.
- 43.13. As linhas a serem utilizadas para o canal 0800 disponibilizado aos usuários serão de total responsabilidade da Contratante.
- 43.14. A contratação e os pagamentos das despesas com contas telefônicas do canal 0800 e suas respectivas linhas são de responsabilidade da Contratante.
- 43.15. Também serão aceitas/atendidas ligações originadas de telefonia móvel celular, assegurando ao consumidor o direito de usar o meio que melhor convier.
- 43.16. A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deve contemplar a utilização de software de gerenciamento de Call Center, compatível com o sistema de telefonia e integrado com o sistema de gestão comercial, o qual abranja, no mínimo, as funcionalidades abaixo relacionadas:
- 43.17. Gerenciamento de Chamadas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- 43.18. Vocalização de mensagens de status do serviço (ex.: todos os atendentes ocupados, sistema fora do ar, serviço em manutenção, etc.)
- 43.19. Interface de música ou mensagem para chamadas em espera.
- 43.20. A gravação de fraseologias para as mensagens para chamada em espera correrá, única e exclusivamente, a expensas da CONTRATADA, cujos custos devem estar contemplados na proposta. Todas as gravações das fraseologias do software de gerenciamento de Call Center devem ser feitas com profissionalismo, com voz audível, devendo, antes de colocadas em produção, serem submetidas à apreciação e homologação da autarquia.
- 43.21. O sistema de PABX (atendimento eletrônico) deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos.
- 43.22. Gravar de forma seletiva e diária, para fins de monitoração e de auditoria, pelo autarquia, um mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento) dos atendimentos válidos, realizados pelos atendentes, catalogados de modo que seja possível a rápida recuperação das ligações.
- 43.23. Manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de 01 (um) ano, contados a partir da data de gravação de cada atendimento.
- 43.24. A integração do sistema de gerenciamento das ligações com o sistema de gestão comercial, permite um fluxo de informações constante e atualizado, essencial para tomada de decisões estratégicas e para otimização contínua do serviço prestado.
- 43.25. Para a execução dos serviços acima elencados, de acordo com a demanda estimada pela autarquia, a CONTRATADA deverá dispor de mão-de obra qualificada e infraestrutura necessária para atendimento de, no mínimo, 1.500 ligações/mês ativas, 4.000 ligações receptivas, 1.000 atendimentos multimeios.
- 43.26. Os serviços de atendimento multimeios envolvem o registro e gerenciamento de dúvidas e solicitações dos usuários, fornecendo todos os esclarecimentos e informações necessárias relacionados aos serviços oferecidos pela AUTARQUIA. Este atendimento é realizado por meio de canais eletrônicos, como e-mail, WhatsApp, entre outros, assegurando uma comunicação eficiente e acessível. O objetivo é oferecer aos usuários uma variedade de plataformas de comunicação que se adequem às suas preferências e necessidades, garantindo respostas ágeis e precisas às



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

suas questões, e promovendo uma experiência de atendimento satisfatória e abrangente.

- 43.27. Considerando a volumetria média histórica de atendimentos fornecida, a CONTRATADA deve elaborar e apresentar uma declaração detalhada da composição da equipe de atendimento necessária para cumprir adequadamente com as demandas previstas. Esta declaração deve incluir a quantidade de atendentes e supervisores, distribuídos de maneira a garantir uma cobertura efetiva e contínua dos serviços de atendimento.
- 43.28. A organização das escalas de trabalho deve ser feita para abranger dois períodos distintos: das 07h00 às 13h00 e das 13h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira. É fundamental que, em cada uma dessas escalas, seja respeitado um intervalo de 20 (vinte) minutos de descanso para os colaboradores, em conformidade com a legislação trabalhista vigente. Este planejamento deve considerar a necessidade de manter o atendimento fluído e de alta qualidade durante todo o horário de operação, assim como assegurar o bem-estar e a conformidade legal no que diz respeito às condições de trabalho da equipe.

44. PROVA DE CONCEITO

- 44.1. A prova de conceito deverá ser realizada pela empresa vencedora da fase de lances, sendo agendada data posterior para apresentação dos sistemas que irá ofertar, sob pena de desclassificação, sendo obrigatória a apresentação de todos os procedimentos descritos. A empresa que comprovar o atendimento na íntegra, terá em seu favor a homologação do objeto. Caso a empresa vencedora não atenda, será convocada a segunda colocada e assim por diante até obtenção da empresa que atenda as exigências técnicas.
- 44.2. A execução da prova de conceito deverá ser realizada pela CONTRATADA vencedora em data a ser designada pela comissão de licitações.
- 44.3. A prova de conceito será realizada nas dependências da Licitante ou em local por ela determinado.
- 44.4. Para a execução da prova de conceito a CONTRATADA deverá utilizar seus próprios equipamentos, tais como, Notebook, Desktop, Smartphones, Tablets, impressoras portáteis, bobinas, chip de dados.
- 44.5. A demonstração do sistema devere ser obrigatoriamente reproduzida diretamente no site seguro de propriedade da proponente, tal qual será



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

fornecido e em conformidade ao exigido no Termo de referencia – Especificação Técnica.

44.6. Para aprovação das funcionalidades dos sistemas a licitante deverá atender aos itens relacionados abaixo, fazendo a demonstração dos itens de preferência na sequência em que se encontram:

2 REQUISITOS TÉCNICOS

2.1 e 2.2

4 AMBIENTE DE EXECUÇÃO

item 4.1 ao 4.7

5 REQUISITOS OPERACIONAIS, FUNCIONAIS E DE SEGURANÇA

Item 5.1 ao 5.23

6 REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA

Item 6.1 e 6.12

7 CONTROLE, REGISTRO DAS INFORMAÇÕES

Item 7.1 ao 7.14

8 GESTÃO DE SENHAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E AFINS

Item 8.1 ao 8.12

9 ATENDIMENTO

Item 9.1 ao 9.23

11 GESTÃO DE DOCUMENTOS

Item 11.1 ao 11.17

12 CADASTRO, OPERAÇÕES, FUNCIONALIDADES

Item 12.16 ao 12.43

13 FONTES, RESERVATORIOS, REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Item 13.1

14 GESTÃO DIVIDA ATIVA

Item 14.1 ao 14.33

15 AJUIZAMENTO TRIBUNAL DE JUSTICA

Item 15.1 ao 15.30

17 RESTRIÇÃO AO CREDITO (SPC)

Item 17.1 ao 17.15

18 MOBILIDADE (COMUNICAÇÃO e RASTREAMENTO)

Item 18.1 ao 18.3

19 MOBILIDADE MEIOS DE PAGAMENTOS

Item 19.1 ao 19.10



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

21 FATURAMENTO E FUNCIONALIDADES

Item 21.39 ao 21.82

22 MACRO x MICRO MEDIÇÃO WEB / MOBILIDADE

Item 22.1 ao 22.11

23 DÉBITO AUTOMÁTICO

Item 23.1 ao 23.17

24 REAVISO

Item 24.1 ao 24.16

25 CORTE

Item 25.1 ao 24.11

26 ENTREGA CONTAS, ALTERNATIVAS E AFINS

Item 26.1 ao 26.8

27 QUALIDADE DA ÁGUA – LABORATÓRIO

Item 27.1 ao 27.10

28 ORDEM DE SERVIÇO

Item 28.1 ao 28.29

29 MOBILIDADE SERVIÇOS

Item 29.1 ao 29.24

30 ARRECADAÇÃO

Item 30.1 ao 30.70

32 MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA

Item 32.1 ao 32.14

33 GRÁFICOS RELATÓRIOS

Item 33.1 ao 33.43

34 AGENCIA VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (WEB)

Item 34.1 ao 34.26

35 MOBILIDADE PARA AUTOATENDIMENTO

Item 35.1 ao 35.36

36 INTEGRAÇÃO CONTÁBIL

Item 36.1 ao 36.6

40 BACKGROUND (segundo Plano)

40.1 e 40.2

44.7. licitante deverá demonstrar a solução que será utilizada para gerenciamento do call center, o qual abranja, no mínimo, as seguintes



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

funcionalidades: sistema de PABX (atendimento eletrônico) deverá atender as chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos, gravar ligações e manter arquivo das gravações armazenadas por período mínimo de 01 (um) ano.

44.8. Os itens apresentados são essenciais para verificação das condições de capacidade do licitante para prestação dos serviços e funcionamento do sistema, os quais representam as atividades mais sensíveis e indispensáveis para contratante, os demais itens, os quais não estão apontados poderão ser desenvolvidos durante o período de implantação.

45. PRAZO DE CUSTOMIZAÇÃO, MIGRAÇÃO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO

45.1. A contratada terá um prazo de até 30 (trinta) dias a partir da data da assinatura do contrato e a documentação das estruturas e das colunas das tabelas e base de dados completa da Gestão Comercial de Saneamento para realizar a implantação completa da solução de Gestão Comercial de Saneamento e Gestão da Dívida Ativa, fazendo parte as customizações necessárias, a compilação dos dados, migração dos dados com pleno atendimento as exigências descritas no Termo de Referência, treinamento, implantação e execução. O não atendimento deste prazo estará sujeita a rescisão contratual e sanções administrativas.

46. DOCUMENTOS

46.1. Comprovação da Capacitação Técnico Operacional através da apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado devidamente identificadas, em nome do licitante, relativo à execução de serviços compatíveis em características, com no mínimo de 50% dos serviços prestados compatíveis com o objeto da presente licitação, sendo:

46.2. Comprovação de que a licitante já prestou serviços de locação de software de gerenciamento compatível em características, quantidades e prazos previstos neste edital.

46.3. Comprovação de que a licitante já prestou serviços de operação e gerenciamento de call center de gestão de atendimentos e reclamações em arquitetura web, com tecnologia que permita a gravação digital dos atendimentos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

46.4. TREINAMENTOS

- 46.5. A CONTRATADA deverá ministrar treinamento completo da solução de Gestão Comercial de Saneamento, Dívida Ativa e a aplicabilidade de suas tecnologias integrativas e de mobilidade, fornecendo material didático publicado em fórum da Contratada.
- 46.6. As turmas devem ser dimensionadas por módulo, sendo cada turma não poderá ultrapassar 10 (dez) participantes.
- 46.7. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, e.t.c., serão de responsabilidade da contratada.
- 46.8. As turmas admissíveis por curso serão
- A) MATUTINO (8:00H ÀS 11:00H)
 - B) VESPERTINO (13:30H ÀS 17:00)
 - C) INTEGRAL (8:00H ÀS 11:00 E 13:30 ÀS 17:00).
- 46.9. A contratante resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que se o treinamento for julgado insuficiente, caberá a contratada, sem ônus para a contratante, ministrar o devido reforço.

LAÉRCIO ANGELO ROSSI
Superintendente





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ANEXO C

ETP - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ETP- ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

SAAE RIO DAS PEDRAS -SP

INFORMAÇÕES BÁSICAS Processo n° 1768/2024

INTRODUÇÃO

Análise para viabilizar a contratação de empresa de tecnologia especializada fornecimento de software, para a implantação de solução da necessidade e continuidade do gerenciamento, incluindo ainda o fornecimento de impressoras térmicas e papel termo sensível para impressão das contas de consumo.

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.

A contratação de empresa especializada para o fornecimento do licenciamento mensal software, manutenção legal, corretiva e tecnológica, fazendo parte os serviços de migração de dados, implantação, treinamento aos usuários, suporte técnico e conjuntamente o tele atendimento (Call Center), fazendo-se necessária, pois representa grande auxílio e incremento no desempenho das soluções da necessidade e continuidade do gerenciamento do controle de água e esgoto da prefeitura de Rio das Pedras-SP.

Precisa do controle de apuração do consumo, isso com software obterá um serviço de qualidade, mas ajustado para a necessidade do órgão.

Esse tipo de serviço é um serviço de uso e necessidade contínua, onde não pode ser parado sem que venha causar prejuízo de alta escala há população.

Administração Pública necessita de software conjuntamente com Call Center, que trata toda funcionalidade e entregue o serviço necessário com a qualidade para que consiga fornecer esse tipo de serviço com eficiência para seus contribuintes.

Desta forma, a contratação aqui pretendida irá sanar as atuais necessidades do Município de Rio das Pedras.

Esta contratação deverá atender ao requisito relacionado à “inquestionável reputação eco profissional” pela CONTRATADA, pela excelência do trabalho que deverá ter desenvolvido em anos de atuação, com indiscutível qualidade técnica e dentro dos parâmetros da moralidade e eficiência exigíveis, em especial, no trato com a Administração Pública.

Não restam dúvidas, portanto, quanto à condição e exigência de que a instituição a ser contratada deverá ter idoneidade eco profissional, o que deverá ser comprovado pelas funções já desempenhadas em virtude de inúmeros trabalhos desenvolvidos junto às instituições públicas e privadas no Brasil ao longo de sua atuação profissional, cujos benefícios sempre acabam por reverter-se aos seus objetivos estatutários.

Esta aquisição propiciará integração com outros softwares.

O software em questão proporciona enorme ganho técnico e permite um trabalho colaborativo em rede, onde os integrantes trabalhar e existindo assistência necessária disponível.

Diante do exposto, justifica-se o **processo PREGÃO ELETRÔNICO** para contratação de empresa especializada para fornecimento de software comercial, Call Center e operacional de saneamento.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

A realização de serviço com fulcro no artigo 28 inciso I **Lei 14133/2023:**

Art. 28 São modalidades de licitação :

- Pregão

ÁREA REQUISITANTE

SUPERINTENDENCIA

REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO

Para que o objeto contratado tenha um bom desempenho, deverá ter no mínimo os seguintes requisitos:

- Natureza Jurídica;
- CNPJ condizente com o objeto da contratação.
- Atestado de capacidade técnica ou declaração que comprove(m) que a Empresa ou seu corpo técnico tenha executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal, ou ainda, para empresas privadas, pelo menos 50% da capacidade técnica comprovadas de serviços de características técnicas similares as do objeto da contratação pretendida.
- Realizar a manutenção legal, preventiva e corretiva;
- Toda documentação técnica obrigatória deve apresentar-se em língua portuguesa (PT-BR) e minimamente estruturada em Planos de Gerenciamento de Escopo, Tempo, Custos, Qualidade, Recursos Humanos, Comunicações, Riscos, Aquisições e Integração.
- **DESCRIPTIVO DO SOFTWARE , CALL CENTER E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS**
- - Software de leitura:
- O aplicativo a ser fornecido pela CONTRATADA (software) deverá, também, executar as funções de apuração de consumo, análise do consumo, processamento e impressão instantânea em campo para imediata entrega de contas.
- Deverá permitir também que durante a impressão simultânea da fatura de água outros documentos possam ser impressos, quer seja a segunda via da fatura por solicitação do cliente, independente do roteiro de leitura, como documentos de cobrança, reaviso, notificações sobre leituras e consumos, notificações sobre dívida ativa, faturas de convênios, informativos, quitação anual de débitos e qualquer outro a ser confeccionado.
- Permitir gravar fotografias digitais de documentos do cliente, do equipamento, do ramal de ligação e das incidências pela medição eletrônica.
- O sistema deverá possuir módulo que permita que de qualquer ponto conectado à Internet, seja possível efetuar o monitoramento em tempo real de cada agente técnico e todos os processos que envolvem a apuração de consumo indo desde a localização do agente técnico em campo até a visualização dos valores calculados e da fotografia digital do hidrômetro por ele efetuado instantaneamente.
- Possuir gráfico que demonstre as ocorrências de leitura por referência de faturamento e que ao selecionar em uma das partes do gráfico se imprima o relatório correspondente em formato PDF;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- O aplicativo deve ser integrado diretamente ao sistema de gestão comercial de saneamento para permitir o envio de informações em tempo real. A integração deve ser realizada sem o uso de bases de dados paralelas ou a criação de arquivos de texto. Além disso, os aplicativos devem ser desenvolvidos e fornecidos diretamente pela contratada, sem subcontratação de outros fornecedores.

- O software de gestão comercial de saneamento deverá obrigatoriamente possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos “on-line” aos clientes usuários contribuintes, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento e serviços de Call Center dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário. Esta exigência visa o aperfeiçoamento e o alto aproveitamento sobre a qualificação e instrução dos mesmos usuários nas três camadas de atendimento ao Público, garantindo a excelência na prestação do serviço.

- **EQUIPAMENTOS PORTÁTEIS E SUPRIMENTOS**

- A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos portáteis para execução dos serviços de leitura que atendam as especificações mínimas, podendo ser superior ou compatíveis ou similares:

- IMPRESSORA PORTÁTIL Quantidade: 03
- Tipo de Bateria / Alimentação: bateria recarregável
- Especificações mínimas de impressão
- - Resolução: 203 dpi (8 pontos / mm)
- - Tecnologia de impressão: térmica direta
- - Largura mínima de impressão 11 cm
- - Tipo do Papel: formulário contínuo (pré-impresso) térmico com micro-serrilha. Deverá imprimir nas orientações “retrato” e “paisagem”.
- - Modo de Impressão: Normal, Comprimido, Negrito, Itálico e Sublinhado.
- - Impressão do conjunto completo de caracteres: ANSI e código de barras conforme especificações FEBRABAN.

- A contratada deverá fornecer papel termo sensível para impressão de 9999 contas de Água e/ou Esgoto

- Software para gestão comercial:

- O software deverá estar desenvolvido em linguagem de programação para **100% WEB**, permitindo que todos os seus módulos sejam acessados através de navegadores de internet, sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores que irão acessar os módulos do software de gestão comercial.

- A licença de uso do sistema gerenciador de banco de dados será de responsabilidade da contratada durante a execução do contrato e a mesma em prover o gerenciamento e as manutenções.

- A contratada será responsável em prover todas as rotinas para o controle e realização do backup.

- O software deverá contemplar no mínimo os seguintes módulos: Atendimento Comercial, Cadastro, Emissão de Ordens de Serviços, Aplicativo para execução de serviços eletronicamente, geração do relatório para inserção no sistema da Dívida Ativa do Município, Arrecadação, Gestão de Notificações e Corte de Fornecimento, Faturamento, Controle de Qualidade da Água, Portal de Atendimento ao Público, integração contábil para envio dos dados de arrecadação, faturamento e dívida ativa para o sistema de contabilidade, integração com tribunal da justiça para envio de ajuizamentos em lote e integração com cartório de protestos.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- O portal de atendimento ao público, deverá possibilitar no mínimo a emissão de segundas-vias e consulta de débitos.
- O sistema deverá permitir dois tipos de acesso ao cliente, ou seja, acesso identificado obrigando o cliente acessar através do CPF/CNPJ e senha, e o acesso rápido permitindo que o cliente acesse apenas com o código de sua unidade consumidora (código de ligação). No acesso rápido, deverá apenas demonstrar as contas em aberto da unidade consumidora para emissão das mesmas para pagamento, e deverá ocultar o nome do cliente usuário e endereço da unidade consumidora.
- Para o acesso identificado, o cliente deverá realizar o cadastro que deverá informar obrigatoriamente no mínimo as seguintes informações: Nome completo, CPF ou CNPJ, senha com validação de nível de segurança e número de celular. Também permitir que o cliente opcionalmente informe o e-mail

Prazo para implantação:

A contratada terá um prazo de 30 (trinta) dias a partir da emissão da ordem de serviço e de posse do backup do sistema atual com o respectivo dicionário de dados, para realizar a implantação de todos os módulos.

LEVANTAMENTO DO MERCADO

Valor estimado da contratação: **R\$ 446.533,33** (quatrocentos e quarenta e seis mil, quinhentos e trinta e três reais e trinta e três centavos)

No intuito de encontrar a solução que melhor atenda as demandas desta Prefeitura de Jardinópolis

Pesquisa de mercado

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A contratação pretendida resume-se na prestação de serviços gestão documental, contemplando sistema de forma integrado e ambiente web, licença de uso, instalação, implantação, parametrização, suporte técnico especializado com Call Center.

ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

A estima-se os seguintes objetos e quantidades abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD. TOTAL
1	Contratação de empresa para fornecimento de software comercial e operacional de saneamento.	1	1

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

Valor estimado da contratação: **R\$ 446.533,33** (quatrocentos e quarenta e seis mil, quinhentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).

A estimativa de preços informada neste instrumento refere-se a uma pesquisa prévia inicial, e não servirá como base para reserva orçamentária, quando deverá ser considerada a pesquisa de preços a ser realizada pelo Departamento competente.

FORMA DE PAGAMENTO:

Pagamento mensal, realizado 15 dias após a emissão da nota fiscal.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

No caso em tela a contratação em item único é a que melhor atende aos interesses da Prefeitura do Município de Rio das Pedras-SP, vista que os serviços deverão ser prestados de forma conjunta e contínua.

A Contratação em lote único assegurará maior vantagem tanto para a Administração e a futura Contratada, de modo que a Prefeitura terá o **maior nível de controle na execução dos serviços e a futura Contratada poderá realizar os serviços de forma individual e contínua, não dependendo de outra eventual empresa Contratada para a prestação de seus serviços.**

Desta forma, avaliada a viabilidade de realizar o parcelamento da solução a ser contratada, conclui-se que o parcelamento não é favorável.

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO: Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor do Contrato e o Preposto da CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos. O Gestor do Contrato, os Fiscais e o Preposto responderão sobre todas as questões do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que defrontarem, dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência.

APROVAÇÃO E ATESTAÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO:

Realizado pelo Setor Administrativo

VIGÊNCIA E GARANTIA CONTRATUAIS:

12 meses com possibilidade de renovação a critério da superintendência.

CONTRATAÇÕES CORRELATAS e/ou INTERDEPENDENTES – (FACULTATIVA)

Não se vislumbra a necessidade de contratações correlatas para a execução da demanda solicitada.

ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A referida aquisição encontra-se também vinculada ao Programa Anual de Contratações (PAC) do SAAE. O referido programa busca consolidar todas as contratações/aquisições que o órgão ou entidade pretende realizar no exercício subsequente.

RESULTADOS PRETENDIDOS:

A contratação aqui pretendida possibilitará uma continuidade do serviço de apuração de consumo, análise do consumo e impressão instantânea em campo para imediata entrega das contas.

Contratação dos serviços proporcionará, os seguintes benefícios ao município;

- Promover a produtividade e continuidade dos serviços de água e esgoto
- Aumento na produtividade dos colaboradores;
- Procedimentos mais rápidos;
- Conformidade com normas e regulamentos.
- Aumento de controle pelo software;
- Eliminação de riscos;
- Possibilidade de realizar trabalho de forma colaborativa, simultaneamente;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- Redução do risco de perda de informações;
- Preservação da informação em meio digital;
- Maior segurança da informação;
- Melhoria no atendimento ao usuário com impressões instantâneas;
- Otimização do tempo;
- Call Center, para melhor atendimento ao público;

PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS:

Treinamento dos Servidores

AVALIAÇÃO QUALITATIVA DE RISCOS:

Risco alto em caso de instabilidade e/ou paralisação do sistema.

POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não constatado

DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS:

Será reajustado pelo índice IGPM na data do orçamento.

POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE E RAZOABILIDADE DA CONTRATAÇÃO:

Esta equipe de planejamento declara esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar, **DECLARA** que:

- (X) É VIÁVEL a presente contratação.
() NÃO É VIÁVEL a presente contratação.

DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:

A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global.

FORMA DE CONTRATAÇÃO:

Modalidade de Pregão art. 28 inciso I da Lei 14.133/21.

CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

3.3.90.39.00

INDICAÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

RESPONSÁVEIS

Equipe para elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares – ETP.

MAURICIO ALVARO BIGARAM

Encarregado de Serviços

Eliana Thomaz Antonio

Auxiliar Administrativo

Michele Gardin

Tesoureira



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

REGULAMENTO GERAL

Pregão Eletrônico - Serviços

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Rio das Pedras/SP, torna público, por meio da utilização dos recursos da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil (Local da Sessão: <https://bll.org.br/> - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil), torna público que fará realizar-se licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO.

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, a Lei Federal nº 14.133, de 2021, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência e neste Regulamento Geral, que dele fazem parte integrante.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET no site supracitado*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário da Autarquia, denominado Pregoeiro com auxílio da equipe de apoio, designados nos autos do processo através de Portaria da Superintendência e mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o site supracitado.

2. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

2.1. Observado o prazo legal de 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura das propostas, as licitantes poderão formular consultas por e-mail no endereço eletrônico: saaerdp@yahoo.com.br, informando o número da licitação.

3. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

3.1. A licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando-se também, para a data e horário de início da disputa, conforme previsto no Termo de Referência.

4. REFERÊNCIA DE TEMPO

4.1. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília – DF** e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

5. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar do processo licitatório os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação que atenderem a todas as exigências e condições contidas neste Edital e seus Anexos.

5.2. A participação neste Pregão é aberta as empresas de todos os portes.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

5.3. Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo os interessados que se enquadrarem em uma ou mais situações abaixo discriminadas, em atendimento ao art. 14 da Lei 14.133, de 2021:

5.3.1. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

5.3.2. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

5.3.3. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilidade de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

5.3.3.1. a sanção de impedimento de licitar, disposta no Art. 156, III da Lei 14.133/2021, impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção;

5.3.3.2. a sanção de declaração de inidoneidade, disposta no Art. 156, IV da Lei 14.133/2021, impedirá o responsável de licitar no âmbito da Administração direta e indireta de todos os entes federativos.

5.3.4. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

5.3.5. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

5.3.6. pessoa física ou jurídica que, nos 05 (cinco) anos posteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

6. CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES - BOLSA DE LICITAÇÕES E LEILÕES DO BRASIL

6.1. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados que desejarem participar do Pregão deverão se cadastrar na “Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil”, para obtenção do login de usuário e senha pessoal (intransferíveis), através do endereço eletrônico <https://bll.org.br/>.

6.2. O login de usuário e a senha poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, devidamente justificada.

6.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário do sistema o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

Autarquia ou a Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, a responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

6.4. O credenciamento da licitante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica em responsabilidade legal pelos seus atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6.5. Para efeito de concessão de tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, a licitante deverá cadastrar eletronicamente essa condição.

7. PARTICIPAÇÃO

7.1. A participação no Pregão Eletrônico se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível pertencente ao representante credenciado e com o subsequente encaminhamento de sua proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, através da página inicial do site: <https://bll.org.br/> - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, observados data e horário limite estabelecidos neste Edital.

7.2. Caberá a licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda dos negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

7.3. No caso de desconexão do Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame sem prejuízo dos demais atos já praticados.

7.4. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa, retornando somente após comunicação expressa às licitantes.

8. ENVIO DAS PROPOSTAS POR MEIO ELETRÔNICO

8.1. O encaminhamento da proposta eletrônica pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências e condições de habilitação previstas no Edital e seus Anexos. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.2. Ao apresentar sua proposta eletrônica e ao formular lances, a licitante concorda que os produtos deverão atender a todas as especificações constantes no Termo de Referência, deste Edital.

8.3. As licitantes deverão declarar sua condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, ao selecionar se são ou não beneficiárias da Lei Complementar n.º 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

8.4. As licitantes deverão preencher corretamente todos os campos solicitados na proposta eletrônica, tais como: preço unitário, marca, modelo e demais itens que forem parametrizados de acordo com o objeto solicitado.

8.5. Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional, estando inclusas todas e quaisquer despesas diretas e indiretas, tais como, transportes, mão-de-obra para entrega e o



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

descarregamento no local determinado pela Unidade Requisitante, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, seguros, benefícios, custos, lucros, estadas, materiais, equipamentos, alimentação, uniformes e tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do objeto, bem como sua garantia, se houver;

8.6. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante declarada vencedora deverá, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, obrigatoriamente, anexar no sistema eletrônico, no respectivo campo, a proposta readequada ao valor final de disputa, NA FORMA DIGITALIZADA, sob pena de desclassificação pelo não cumprimento.

8.6.1. Será concedido o prazo de 01 (um) dia útil também para as empresas declaradas vencedoras posteriormente a sessão de disputa de preços, no caso de desclassificação/inabilitação realizadas após a suspensão da sessão para análise de documentos. Nestes casos, as licitantes serão convocadas no próprio Sistema, através do chat.

8.7. O licitante poderá suprir ou sanear eventuais omissões ou falhas relativas ao cumprimento dos requisitos do item 8.6., mediante a apresentação de novos documentos, desde que os envie durante o prazo estabelecido no referido item;

8.8. É responsabilidade da Licitante acompanhar periodicamente o chat para verificação de concessão de prazos a ela e demais avisos, como por exemplo, sessão para manifestação de intenção de recurso;

9. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

9.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/21.

9.2. Encerrada a etapa de lances da sessão pública, a licitante declarada vencedora deverá, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, obrigatoriamente, anexar no sistema eletrônico, no campo denominado “Anexos da Habilitação”, os documentos exigidos para fins de habilitação, NA FORMA DIGITALIZADA, sob pena de inabilitação pelo não cumprimento.

9.1.1. Será concedido o prazo de 01 (um) dia útil também para as empresas declaradas vencedoras posteriormente a sessão de disputa de preços, no caso de desclassificação/inabilitação realizadas após a suspensão da sessão para análise de documentos. Nestes casos, as licitantes serão convocadas no próprio Sistema, através do chat.

9.2. Considerações Gerais da habilitação:

9.2.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances de julgamento.

9.2.2. O Pregoeiro reserva-se no direito de solicitar das licitantes, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, podendo, inclusive, solicitar o envio físico dos documentos apresentados digitalmente, fixando-lhes prazo para atendimento.

9.2.2.1. Caso o Pregoeiro solicite o envio físico dos documentos exigidos para habilitação, estes poderão ser apresentados em seus originais, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente, por publicação em órgão da imprensa oficial ou, ainda, em cópia



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

simples a ser autenticada pelo Pregoeiro ou Equipe de Apoio, mediante conferência com os originais e, quando for o caso, para os documentos emitidos por meio eletrônico (internet), no qual o órgão emissor disponibilize expressamente o endereço eletrônico e dados para confirmação de sua autenticidade.

9.2.3. A falta de quaisquer documentos exigidos no Edital implicará inabilitação da licitante, sendo vedada, sob qualquer pretexto, a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação.

9.2.4. Os documentos de habilitação deverão estar em nome da licitante, com o número do CNPJ, inscrição estadual (se houver) e respectivo endereço, referindo-se ao local da sede da licitante. Não se aceitará, portanto, que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial.

9.2.5. Quanto as certidões exigidas para habilitação, não havendo validade expressa, os mesmos deverão ser expedidos com data não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores a data limite para o recebimento das propostas da presente licitação.

9.2.6. Em todos os casos das Certidões solicitadas nos subitens acima, sempre serão aceitas Certidões Positiva com efeitos de Negativa.

9.3. Para efeito de concessão de tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, a licitante deverá apresentar documento comprovando sua condição de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), bem como declaração de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, que deverá ser feita de acordo com o modelo estabelecido no Termo de Referência.

9.3.1. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, porém, será obrigatória durante a fase de habilitação a apresentação dos documentos indicados no subitem 9.1, ainda que veiculem restrições impeditivas à referida comprovação;

9.3.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do momento em que a licitante foi declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, mediante solicitação, para a regularização da documentação com emissão de certidões negativas ou positivas com efeito de negativas;

9.4. Os documentos que compõem a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

9.5. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (art. 64 da Lei 14.133, de 2021, e art. 39, §4º da IN 73, de 2022):

9.5.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

9.5.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

10. ABERTURA

10.1. A partir do horário previsto no sistema eletrônico, a sessão pública do Pregão Eletrônico terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade delas.

10.2. Aberta à etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema eletrônico para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a licitante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.2.1. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.2.2. A formulação de lances será efetuada, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, ou inferiores ao do último valor apresentado pelo próprio licitante ofertante.

10.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema eletrônico não identificará a autora dos lances às demais licitantes.

10.4. A etapa de lances da sessão pública terá o período de tempo fixo de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema, quando houver lance ofertado nos últimos 2 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

10.5. Na hipótese de não haver novos lances no período da prorrogação automática que trata o item 10.4, a sessão pública será encerrada automaticamente.

10.6. Em caso de participação de Microempresas (ME) ou Empresas de Pequeno Porte (EPP) no presente certame, deverá ser observado no julgamento das propostas o que dispõe a Lei Complementar nº. 123/2006 alterada pela Lei Complementar nº 147/2014.

10.7. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada.

10.8. A Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP) cuja proposta for mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora da fase de lances, situação em que será declarada a melhor oferta.

10.9. Para tanto, será convocada para exercer o seu direito de preferência e apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, a contar da convocação do sistema, sob pena de preclusão.

10.10. Decorrido o prazo determinado no subitem 10.9, pregoeiro examinará a conformidade da proposta e a aceitabilidade do preço ofertado, de acordo com o praticado no mercado vigente, apurado mediante pesquisa realizada pela Unidade Requisitante.

10.11. Encerrada a recepção de lances, antes de anunciar a vencedora, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta diretamente a licitante que tenha



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

apresentado o lance de menor preço, para que seja obtido preço melhor ao anteriormente ofertado, bem como decidir sobre sua aceitação.

10.12. Quando a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências e condições para sua habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e habilitação, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até a apuração de proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o pregoeiro poderá negociar com a licitante para que seja obtido menor preço.

11. FASE DE JULGAMENTO

11.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133, de 2021, legislação correlata e no item 5.4 do Regulamento Geral do Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação.

11.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

11.3. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

11.4. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observando o disposto no art. 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 2022.

11.5. Conforme art. 59º da Lei nº 14.133, de 2021, será desclassificada a proposta vencedora que:

- I** – conter vícios insanáveis;
- II** – não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
- III** – apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- IV** – não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- V** – apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital ou seus anexos, desde que insanável.

12. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E RECURSOS

12.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 03 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2. Não serão conhecidas as impugnações, bem como os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela licitante.

12.3. A impugnação ao Edital deverá ser feita exclusivamente no sistema eletrônico em campo próprio criado especificamente para esse fim, até o terceiro dia útil antes da abertura, conforme determina a legislação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

12.4. Ao final da sessão pública ou em data previamente agendada pelo Pregoeiro para declaração dos vencedores do certame, com a devida habilitação dos mesmos, a licitante que desejar recorrer das decisões do Pregoeiro poderá fazê-lo, manifestando sua intenção no sistema eletrônico, no prazo de 10 minutos, devendo juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis, em campo próprio no sistema eletrônico. Os demais interessados ficam, desde logo, intimados a apresentar as contrarrazões em igual número de dias, do término do prazo da recorrente.

12.4.1. A ausência de manifestação do licitante quanto a intenção de recorrer, importará na decadência do direito, e será iniciado o procedimento de Adjudicação/Homologação.

12.5. Os recursos contra as decisões do Pregoeiro não terão efeito suspensivo.

12.6. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, ou seja, nulos.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

13.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

13.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

13.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

13.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

13.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

13.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

13.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

13.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

13.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

13.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

13.1.5. fraudar a licitação

13.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

13.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

13.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

13.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

13.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

13.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

13.2. A Licitante que não mantiver a proposta, apresentá-la sem seriedade, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, será punida com o impedimento de contratar com a Administração e descredenciada no cadastro da Prefeitura e SAAE, pelo prazo de 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais sanções na legislação.

13.3. O atraso na execução do objeto deste Edital poderá sujeitar a CONTRATADA à multa de mora, garantida sua defesa prévia, na seguinte forma:

13.3.1. Atraso no início dos serviços de até 10 (dez) dias do prazo estipulado: multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato, sendo que a partir do 11º dia poderá a Administração rescindir o contrato.

13.3.2. Caso ocorra atraso de até 60 (sessenta) minutos do horário de início dos trabalhos do funcionário no local determinado: multa de 5% (cinco por cento) por ocorrência, calculada sobre o custo deste.

13.3.3. Caso ocorra atraso superior a 60 (sessenta) minutos no horário de início dos trabalhos do funcionário no local determinado: multa de 10% (dez por cento) por ocorrência, calculada sobre o valor do custo do funcionário.

13.3.4. Caso ocorra atraso superior a 90 (noventa) minutos, a CONTRATADA deverá providenciar outro(s) funcionário(s).

13.3.5. No caso de ausência do(s) funcionário(s) no local de serviço, a Prefeitura descontará o(s) dia(s), mais 10% (dez por cento) de multa, calculados sobre o valor do custo do funcionário.

13.4. A sanção de que trata o subitem poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas, garantindo o exercício de prévia e ampla defesa.

13.4.1. A sanção de impedimento de participar em licitação e contratar com a Administração Pública poderá ser aplicada também àqueles que:

- a)** retardarem a execução do Pregão;
- b)** demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração;
- c)** fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.

13.5. A inexecução total ou parcial do objeto deste Edital poderá acarretar a aplicação das seguintes penalidades:

13.5.1. Advertência;

13.5.2. Multa:



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

13.5.2.1. Pela inexecução total: 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor do contrato;

13.5.2.2. Pela inexecução parcial: 10% (dez por cento) calculada sobre o valor do contrato.

13.5.3. Suspensão temporária do direito de licitar, de contratar com a Administração por período não superior a 2 (dois) anos;

13.5.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base na letra anterior.

13.6. As multas são independentes entre si; a aplicação de uma, não exclui a aplicação de outras, bem como das demais penalidades previstas em lei.

13.7. Os prazos para defesa prévia serão de 05 (cinco) dias úteis, nas hipóteses de advertência, multa ou suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração e de 10 (dez) dias úteis na hipótese de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.8. O valor das multas eventualmente aplicadas será devidamente corrigido utilizando-se o INPC/IBGE, conforme legislação pertinente, até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres do Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Rio das Pedras/SP, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis da data de sua cominação, mediante guia de recolhimento oficial. Na impossibilidade, será o valor inscrito na Dívida Ativa, para cobrança judicial.

13.9. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe facultado vista ao processo.

13.10. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do contrato, as multas e penalidade serão elevadas em dobro, em caso de reincidência.

13.11. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

14. DOS PAGAMENTOS

14.1. Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação da nota fiscal, acompanhada do atestado de recebimento emitido pela Unidade Requisitante e serão depositados em banco e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

14.1.1. Conforme o protocolo ICMS 42/09, ficam obrigados a emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, a partir de 1º de dezembro de 2010, os contribuintes que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

14.1.2. E-mail para envio da NF-e: financas@saaerdp.com.br.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

14.1.3. A documentação fiscal para fins de pagamento deverá conter o mesmo número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, indicado no contrato, Na Autorização de Fornecimento ou Instrumento esquivamente, formalizado com este Município.

14.2. Com a Nota Fiscal, deverá obrigatoriamente ser comprovada pela CONTRATADA a persistência das condições licitatórias da habilitação e qualificação a que alude o inciso XVI do art. 92 da Lei n° 14.333 e alterações, que consistirá na apresentação das Certidões de Regularidade perante as Fazendas Federal (incluindo INSS), Municipal, Certidão de Regularidade do FGTS e Trabalhista, todas dentro dos prazos de validades nelas assinalados, as quais serão aferidas pela Unidade Gestora do contrato.

14.3. Anteriormente a realização de pagamentos, a Unidade Requisitante realizará consulta, junto Setor de Finanças do SAAE, sobre a existência de débitos exigíveis da CONTRATADA com o SAAE, e caso existam débitos, poderá ser realizada a compensação de valores.

15. FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

15.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, o SAAE firmará contrato específico com a ADJUDICATÁRIA visando à execução do objeto desta licitação.

15.2. A ADJUDICATÁRIA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir da convocação, para assinar o contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela ADJUDICATÁRIA durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo SAAE.

15.3. A recusa injustificada da ADJUDICATÁRIA em CONFIRMAR SEU RECEBIMENTO PELO ENDEREÇO ELETRÔNICO INFORMADO, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a sujeitará na aplicação da(s) penalidade(s) prevista(s) neste Edital.

15.4. No ato da contratação, a ADJUDICATÁRIA deverá apresentar procuração com firma devidamente reconhecida em cartório competente, outorgando poderes ao seu representante para assinar o contrato em seu nome.

15.5. Se no ato da assinatura do contrato, as Certidões apresentadas para habilitação na licitação estiverem vencidas, a ADJUDICATÁRIA deverá rerepresentar novas, com validade em vigor.

15.6. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições iniciais, acréscimos ou supressões do objeto contratual até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

16. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

16.1. O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data prevista na Ordem de Serviço a ser emitida pela Superintendência.

16.2. O contrato poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, dentro do limite previsto no art. 107 da Lei n° 14.133/21, de comum acordo e manifestado com antecedência de, no mínimo, 90 (noventa) dias antes de seu término.

17. DA RESCISÃO



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

17.1. Em caso de ocorrência das hipóteses previstas nos Incisos I a V do artigo 137 da Lei nº. 14.133/21, poderá ser rescindido unilateralmente este contrato, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial, ressalvados o contraditório e a ampla defesa, inclusive a comprovação de força maior elidente.

17.1.1. Nas demais hipóteses relacionadas no artigo 137, aplicar-se-ão as disposições especificadas na Lei nº 14.133/21.

17.1.2. Na rescisão amigável, observar-se-á o disposto no inciso II e no parágrafo 1º do art. 138, da Lei nº 14.133/21.

18. DO REAJUSTE OU REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

18.1. Os preços praticados no contrato serão reajustados após 12 (doze) meses **da sua data base**, de acordo com item 4.h. do Termo de Referência do Edital.

18.2. O cálculo será efetuado com base na variação acumulada do INPC/IBGE, abrangendo o período compreendido entre aquele mês (data base) e o correspondente ao do implemento da anualidade, passando os valores corrigidos a vigorarem a partir do 13º (décimo terceiro) mês.

18.3. Os reajustes concedidos, a partir da segunda anualidade, deverão ser calculados com base na variação acumulada do INPC/IBGE, compreendendo os últimos 12 (doze) meses contados da última concessão.

18.4. Para efeitos do disposto nesta cláusula, a **CONTRATADA** deverá pleitear o reajuste a ser calculado pela Comissão para Análise e Verificação do Equilíbrio Econômico-Financeiro dos contratos firmados pelo SAAE, que emitirá seu laudo financeiro e o submeterá aos demais órgãos competentes.

18.5. Na hipótese de alterações econômicas fundamentais prevaletentes durante a execução do contrato, a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser estabelecida nos termos da legislação que trata da matéria e demais condições previstas neste contrato, ressaltando que não será deferida a solicitação de reequilíbrio baseada em dissídios coletivos da categoria profissional envolvida na presente contratação, por não ser considerado evento imprevisível ou de efeito incalculável.

19. DISPOSIÇÕES FINAIS

19.1. A presente licitação não importará necessariamente em contratação, podendo o SAAE, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público derivadas de fato superveniente comprovado, poderá também, anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema eletrônico para o conhecimento de todos os participantes da licitação. O SAAE poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

19.2. As licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o SAAE não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

19.3. A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, bem como das penalidades administrativas e judiciais cabíveis.

19.4. Após a apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

19.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e encerram os prazos em dias de expediente no SAAE.

19.6. É facultado ao Pregoeiro, ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada à inclusão posterior de documentos ou informações que deveriam constar no ato da sessão pública do Pregão.

19.7. As licitantes intimadas para prestar qualquer esclarecimento adicional deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/inabilitação.

19.8. O desatendimento das exigências formais não essenciais, não importará no afastamento da licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

19.9. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre as licitantes, desde que não comprometam o interesse público da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

19.10. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas as licitantes por qualquer meio de comunicação que comprove o seu recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Município de Rio das Pedras.

19.11. A participação da licitante nesta licitação implicará na aceitação de todos os termos e condições deste Edital.

19.12. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro ao contrário.

19.13. O Edital encontra-se disponível nos sites Local da Sessão: <https://bll.org.br/> - Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil, e <https://www.saaerdp.com.br/>.

19.14. Qualquer pedido de esclarecimento em relação a eventuais dúvidas na interpretação do presente Edital, bem como seus Anexos deverá ser dirigido ao Pregoeiro através do e-mail saaerdp@yahoo.com.br, dentro dos prazos estipulados por este Edital.

19.15. Os casos omissos serão decididos pelo Pregoeiro em conformidade com as disposições constantes do presente Edital e legislação pertinente.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

19.16. Para todas as questões suscitadas na execução deste certame, que não forem resolvidas administrativamente, fica eleito o foro da Comarca de Rio das Pedras/SP, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.17. O edital de pregão será composto de:

- a)** Termo de Referência;
- b)** Regulamento Geral;
- c)** Anexo I: Declarações Diversas;
- d)** Anexo II: Declaração de elaboração independente de proposta e atuação conforme ao marco legal anticorrupção;
- e)** Anexo III: Declaração de enquadramento como microempresa (ME) ou empresa de pequeno porte (EPP);
- g)** Anexo IV: Minuta de Contrato ou Termo equivalente.

19.18. O procedimento licitatório observará as seguintes fases, em sequência:

- I.** Envio das Propostas Eletrônicas;
- II.** Abertura das Propostas e Disputa de Lances;
- III.** Verificação das Condições de Participação;
- IV.** Negociação e Classificação;
- V.** Julgamento e Habilitação;
- VI.** Manifestação de Recurso;
- VII.** Adjudicação e/ou Homologação.





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ANEXO I

MODELO DE DECLARAÇÕES DIVERSAS**

Nome completo: _____

RG nº: _____ CPF nº _____

DECLARO, sob as penas da Lei, que o licitante _____
(nome empresarial), participante do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____:

- a) está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- b) não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo menor a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição e no inciso V, do art. 68, da Lei 14.133, de 2021, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999;
- c) cumpre as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, conforme orientado pelo art. 92, inciso VXII da Lei 14.133, de 2021.
- d) não está impedida de participar de licitações ou contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta e que não é declarada inidônea pelo Poder Público, de quaisquer esferas da Federação. Não se encontra, nos termos da legislação em vigor ou do Pregão, sujeito a qualquer outro fato ou circunstância que possa impedir a sua regular participação na presente licitação ou a eventual contratação que deste procedimento possa ocorrer, para fins do disposto artigo 156, inc. IV, da Lei nº 14.133/21, 1º de abril de 2021, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999.
- e) não possui sócios ou administradores servidores ou com parentesco até terceiro grau, de servidores e/ou dirigentes desta entidade, que impeçam a contratação desta empresa, nos termos das legislações vigentes aplicáveis;
- f) está ciente de que a falsidade na declaração de que trata os itens anteriores sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital;
- g) é responsável pela fidelidade e legitimidades das informações e documentos apresentados digitalmente no sistema eletrônico, estando ciente de que a falsidade de qualquer documento ou a inverdade nele contida ficará sujeita às sanções administrativas e judiciais cabíveis.

Local e data

Nome e assinatura do representante legal



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA E ATUAÇÃO CONFORME AO MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, representante legal do licitante _____ (*nome empresarial*), participante do Pregão Eletrônico nº ____/____, Processo nº ____/____, **DECLARO**, sob as penas da Lei, especialmente o artigo 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- b) a intenção de apresentar a proposta não foi informada ou discutida com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- c) o licitante não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório;
- d) o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro licitante ou interessado, em potencial ou de fato, no presente procedimento licitatório antes da adjudicação do objeto;
- e) o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante relacionado, direta ou indiretamente, ao órgão licitante antes da abertura oficial das propostas; e
- f) o representante legal do licitante está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

DECLARO, ainda, que a pessoa jurídica que represento conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei nº 12.846/ 2013, tais como:

- I – prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II – comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;
- III – comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- IV – no tocante a licitações e contratos:
 - a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
 - e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
 - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

Local e data

Nome e assinatura do representante legal





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ANEXO III

=====

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO COMO MICROEMPRESA (ME) OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)

=====

_____ (nome empresarial), inscrito no CNPJ nº _____ e Inscrição Estadual nº _____, por intermédio de seu representante legal o (a) Sr.(a) _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para qualificação como **Microempresa (ME)** ou **Empresa de Pequeno Porte (EPP)**, e que no ano calendário ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, pretendendo utilizar-se do tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, estando ciente das penalidades previstas no subitem 13.1.4. do edital no caso de declaração falsa, independente do processo judicial cabível.

Local e data

Nome e assinatura do representante legal



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO OU TERMO EQUIVALENTE

CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O SERVIÇO AUTÔNOMO DE AGUA E ESGOTO DE RIO DAS PEDRAS/SP E, PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO MENSAL DE SOFTWARE, MANUTENÇÃO LEGAL, CORRETIVA E TECNOLÓGICA, FAZENDO PARTE O SERVIÇOS MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO AOS USUÁRIOS, SUPORTE TÉCNICO, E SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO CONFORME CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA

Data: ... de de 2024.

Prazo: 12 (doze) meses.

Valor: R\$ (.....).

Processo Administrativo n.º

Pregão Eletrônico n.º .../2024.

Contrato n.º .../2024.

CLÁUSULA 1ª - DAS PARTES

1.1. O Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Rio das Pedras - SAAE, representado pelo seu Superintendente, Sr. LAÉRCIO ANGELO ROSSI, brasileiro, casado, portador do RG.12141018-SSP-SP, CPF.051.693.878-90, adiante designada simplesmente, **CONTRATANTE** e, com sede à, n.º, na cidade de, inscrita no CNPJ n.º, por intermédio de seu(sua), Sr(a), (qualificação completa), inscrito(a) no CPF n.º, adiante designada simplesmente **CONTRATADA**, ajustam o que se segue:

CLÁUSULA 2ª - DO OBJETO

2.1. A CONTRATADA se obriga a prestar serviços gerais e demais funções, conforme descrição detalhada constante do Edital de Pregão Eletrônico n.º .../2024, bem como seu Termo de Referência, o qual fica fazendo parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA 3ª - DOS RECURSOS FINANCEIROS

3.1. A despesa supra será atendida pela dotação orçamentária n.º 3.3.90.39.00, constante do exercício de 2024 e demais exercícios no caso de prorrogação.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

CLÁUSULA 4ª – DO SUPORTE LEGAL

4.1. Este contrato é regulado pelos seguintes dispositivos legais:

4.1.1. Constituição da República Federativa do Brasil;

4.1.2. Lei Orgânica do Município de Rio das Pedras/SP;

4.1.3. Lei Federal nº 14.133, de 01/04/2021;

4.1.4. Demais disposições legais aplicáveis, inclusive subsidiariamente, os princípios gerais de Direito.

CLÁUSULA 5ª - DO PREÇO

5.1. Pela execução do objeto deste contrato, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** a importância de R\$ (...), conforme valores apresentados por esta em sua proposta.

5.2. Nos preços propostos já estão inclusos, além dos lucros, todas e quaisquer despesas diretas e indiretas, tais como, transportes e combustível, mão-de-obra para a entrega e o descarregamento no local determinado pela **CONTRATANTE**, encargos sociais, previdenciários e trabalhistas, custos, benefícios, seguros, materiais, salários, estadas, equipamentos, uniformes, alimentação e tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do objeto do presente contrato.

CLÁUSULA 6ª - DOS PAGAMENTOS

6.1. Anteriormente a realização de pagamentos, a Unidade Requisitante realizará consulta, junto ao SAAE sobre a existência de débitos exigíveis da **CONTRATADA** com a Autarquia e caso existam, poderá ser realizada a compensação de valores.

6.2. Os pagamentos serão efetuados mediante a apresentação da nota fiscal, acompanhada do atestado de recebimento emitido pela Superintendência, no prazo estipulado pela **CONTRATADA**, contado da data de emissão da nota fiscal e depositados no banco e conta corrente indicados pela **CONTRATADA**.

6.2.1. Conforme o protocolo ICMS 42/09, fica obrigado a emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, a partir de 1º de dezembro de 2010, os contribuintes (Exceto MEI) que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

E-mail para emissão da NF-e: financas@saaerdp.com.br

6.3. Com a nota fiscal a **CONTRATADA** deverá apresentar, ainda:

6.3.1. Certidão de Regularidade perante a Fazenda Federal (INSS), com validade em vigor;

6.3.2. Certidão de regularidade do FGTS fornecido pela Caixa Econômica Federal, com validade em vigor;

6.3.3. Certidão de Regularidade perante a Fazenda Municipal, com validade em vigor, e;

6.3.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

6.4. Caso o dia do pagamento coincida aos sábados, domingos, feriados ou pontos facultativos, o mesmo será efetuado no primeiro dia útil subsequente, sem qualquer incidência de correção monetária.

6.5. Caso a **CONTRATANTE**, eventualmente, atrase os pagamentos, estes deverão ser corrigidos com base no INPC/IBGE, conforme legislação pertinente.

CLÁUSULA 7ª - DA FISCALIZAÇÃO

7.1. O Setor Administrativo da Autarquia é o órgão credenciado pela **CONTRATANTE** para vistoriar a execução do presente contrato e prestar toda a assistência e orientações que se fizerem necessárias, indicando os servidores Sr.(a) e Sr.(a), respectivamente, como gestor(a) e fiscal do presente instrumento.

CLÁUSULA 8ª - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O presente contrato terá vigência por 12 (doze) meses, a contar da data da Ordem de Serviços, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, dentro do limite previsto no art. 107, da Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA 9ª – DO REAJUSTE

9.1. O reajuste, se houver, será efetuado nos termos da Lei Federal n.º 9.069, de 29/06/95, de acordo com a variação do índice INPC/IBGE.

CLÁUSULA 10 - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

10.1. Independentemente de interpelação judicial, o contrato será extinto nas hipóteses previstas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/21 e suas alterações.

CLÁUSULA 11. - DO RECEBIMENTO

11.1. O objeto deste contrato será recebido por servidor a ser designado para o ato do recebimento, da seguinte forma:

11.1.1. Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, no prazo de até 03 (três) dias, a contar da entrega;

11.1.2. Definitivamente, após a verificação da qualidade do objeto e consequente aceitação, no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento provisório.

11.2. O recebimento de que trata este item far-se-á mediante recibo.

11.3. Fica facultada à **CONTRATADA** a indicação de um representante para, conjuntamente, com o da **CONTRATANTE**, proceder ao recebimento do objeto do presente contrato.

CLÁUSULA 12. - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

12.1.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

12.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

12.1.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

12.1.2.4. Deixar de apresentar amostra;

12.1.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

12.1.5. Fraudar a licitação

12.1.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

12.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

12.2. A sanção de que trata o subitem poderá ser aplicada juntamente com as multas previstas, garantindo o exercício de prévia e ampla defesa.

12.2.1. A sanção de impedimento de participar em licitação e contratar com a Administração Pública poderá ser aplicada também àqueles que: a) retardarem a execução do Pregão; b) demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração; c) fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

12.3. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao licitante e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.3.1. Advertência;

12.3.2. Multa de mora;

12.3.2.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre a parcela remanescente, no caso de inexecução parcial de contrato;

12.3.2.2. Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso, sobre o valor correspondente à entrega que estiver em desacordo com os prazos estipulados, até o limite de 10 (dez) dias;

12.3.2.3. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de sua inexecução total;

12.3.2.4. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou do item correspondente, no caso de constatação, pelo Município, de que o material fornecido é diverso das especificações e/ou má qualidade e;

12.3.2.5. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso recusa injustificada de assinar/receber o contrato.

12.4. As multas são independentes entre si; a aplicação de uma, não exclui a aplicação de outras, bem como das demais penalidades previstas em lei.

12.5. Os prazos para defesa prévia serão de 05 (cinco) dias úteis, nas hipóteses de advertência, multa ou suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração e de 10 (dez) dias úteis na hipótese de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

12.6. O valor das multas eventualmente aplicadas será devidamente corrigido utilizando-se o INPC/IBGE, conforme legislação pertinente, até a data de seu efetivo pagamento e recolhido aos cofres do SAAE, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis da data de sua cominação, mediante guia de recolhimento oficial. Na impossibilidade, será o valor inscrito na Dívida Ativa, para cobrança judicial.

12.7. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe facultado vista ao processo.

12.8. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do contrato, as multas e penalidade serão elevadas em dobro, em caso de reincidência.

12.9. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

CLÁUSULA 13. - DAS MEDIDAS ANTICORRUPÇÃO

13.1. Na execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLAUSULA 14. - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A **CONTRATADA** obriga-se a execução integral do objeto deste contrato, pelo preço e nas condições oferecidas em sua proposta, não lhe cabendo o direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos na mesma, quer seja por erro ou omissão, independentemente dos motivos que originaram os mesmos.

14.2. O pessoal da **CONTRATADA** por ela designado para trabalhar na execução do contrato, não terão qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**.

14.3. A **CONTRATADA** é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

14.4. Correrão por conta da **CONTRATADA** todos os tributos e/ou preços públicos que sejam porventura devidos, em decorrência da execução do contrato.

14.5. A **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados diretamente à Administração Pública e/ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, quer seja por atos próprios, de seus empregados ou prepostos, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela **CONTRATANTE**.

14.6. É vedada a subcontratação.

14.7. A **CONTRATADA** assume inteira responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.

14.8. A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

14.9. Para todas as questões suscitadas na execução do contrato, que não forem resolvidas administrativamente, fica eleito o foro da Comarca de Rio das Pedras/SP, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Lido e achado conforme, assinam este instrumento em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, as partes e testemunha, sendo 01 (uma) via destinada ao processo e a outra para arquivo.

Rio das Pedras, de de 2024.

--

--



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

LAÉRCIO ÂNGELO ROSSI
Superintendente

::: EMPRESA CONTRATADA :::
Representante Legal

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:





SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO MENSAL DE SOFTWARE, MANUTENÇÃO LEGAL, CORRETIVA E TECNOLÓGICA, FAZENDO PARTE O SERVIÇOS MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO AOS USUÁRIOS, SUPORTE TÉCNICO, E SERVIÇOS DE TELE ATENDIMENTO CONFORME CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NESTE TERMO DE REFERÊNCIA

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ato do processo acima referido, objetivando seu registro pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, será objeto de prévia análise, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraíndo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, cabendo, para tanto, procedermos à regular habilitação no Sistema de Processo Eletrônico, na conformidade do quanto estabelece a Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pelo órgão/entidade estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) no caso de habilitação do interessado no Sistema de Processo Eletrônico, os dados informados deverão manter-se sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE

Ladeira José Leite de Negreiros, n.º 10 – Centro – Rio das Pedras/SP

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Rio das Pedras,de de 2024.

LAÉRCIO ÂNGELO ROSSI
Superintendente

::: EMPRESA CONTRATADA :::
Representante Legal

