

AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026

PROCESSO N.º 0010/2026

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Guapé/MG, por meio do Setor de Compras e Licitações, torna-se público que realizará Dispensa, com critério de julgamento menor preço por item, nos termos do art.75, Inciso II, da Lei nº 14.133/21, bem como nos Decretos Municipais n.º 175/21, e n.º 07/24.

Data para recebimento das propostas: Do dia 19/02/2026 até 23/02/2026, das 07:30hs às 23:59hs.

E-mail para envio da proposta e, caso seja vencedora, documentos de habilitação: licitacao@saaeguape.mg.gov.br ou na sede do SAAE, na Rua Dr. Joaquim Coelho Filho, n.º 280, Centro, Guapé/MG.

Link de acesso ao AVISO DE DISPENSA – <https://saaeguape.mg.gov.br/>.

As propostas deverão ser protocolizadas imprerivelmente até o dia **23 de fevereiro de 2026**, não sendo considerados os orçamentos entregues posteriormente.

1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA (DISPENSA)

1.1 - A contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para disponibilização, implantação, locação de sistema (software) integrado de informações gerenciais, relacionada a serviços de saneamento, envolvendo conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, para atender às necessidades de automação do setor comercial e operacional do órgão municipal de saneamento, na oferta de serviços de gestão e gerenciamento do saneamento básico, visando suprir as necessidades precípua do departamento de Contas e Consumo do SAAE de Guapé/MG. CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO II), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1 - O critério de julgamento adotado será o menor preço por item, observadas as exigências contidas neste Aviso de Dispensa e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2 - PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA

2.1 - A participação na presente dispensa é facultada a empresas do ramo, nacionais ou estrangeiras, neste último caso desde que autorizadas a funcionar no País e tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2 - Não poderão participar desta dispensa os licitantes que se enquadrem nas seguintes vedações:

2.2.1 - Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, seja pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.2.2 - Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.2.3 - 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;

2.2.4 - Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, 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;

2.2.5 - Empresa que esteja em estado de falência ou recuperação judicial, de concurso de credores, de dissolução ou liquidação.

3 - DO PRAZO PARA ENTREGA DA PROPOSTA DA DISPENSA

3.1 - As propostas (modelo no Anexo II) deverão ser protocolizadas, impreterivelmente, **até as 23:59h do dia 23 de fevereiro de 2026** ou encaminhadas pelo e-mail licitacao@saaeguape.mg.gov.br, não sendo consideradas propostas entregues posteriormente;

3.2 - O licitante interessado, encaminhará a proposta com a descrição do serviço ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos no Item acima;

3.3 - A proposta também deverá conter declaração de que 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 entrega das propostas.

3.4 - Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

3.5 - Os preços ofertados, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

3.6 - A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência (Anexo II), assumindo o proponente o compromisso de prestar os serviços nos seus termos, bem como os equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4 - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS DE PREÇO

4.1 - Aberta a sessão, será verificada a conformidade da proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação do serviço e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para a contratação.

4.2 - No caso de o preço da proposta vencedora estar acima do estimado pela Administração, poderá haver a negociação de condições mais vantajosas.

4.2.1 - Neste caso, será feito uma contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta com preço compatível ao estimado pela Administração;

4.2.2 - A negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido para a contratação.

4.3 - No caso de não ser apresentada nenhuma proposta no dia da sessão, valer-se para contratação da melhor proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base para o processo de dispensa, desde que atendidas as condições de habilitação.

4.4 - Em qualquer caso, concluída a negociação, o resultado será registrado em ATA do processo da Dispensa.

4.5 - O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.6 - Será desclassificada a proposta vencedora que:

4.6.1 - Contiver vícios insanáveis;

4.6.2 - Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

4.6.3 - Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

4.6.4 - Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.

4.7 - Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o serviço, será considerada inexequível a proposta de preços que:

4.7.1 - For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitário simbólicos, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração;

4.7.2 - Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

4.8 - Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

4.9 - Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, se iniciará a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Dispensa de Licitação (contratação direta).

5 – HABILITAÇÃO

5.1 - Segue, abaixo, a relação dos documentos a serem exigidos para fins de habilitação no processo de Dispensa:

5.1.2 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

5.1.2.1 - Registro comercial, no caso de empresa individual.

5.1.2.2 - Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, alterações caso houver devidamente registrado na junta comercial, em se tratando de sociedades comerciais.

5.1.2.3 - Documentos de eleição dos atuais administradores, tratando-se de sociedades por ações, acompanhados da documentação mencionada no subitem 5.1.2.2.

5.1.2.4 - Ato constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedades civis, acompanhado de prova da diretoria em exercício.

5.1.3 - REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

5.1.3.1 - Certidão de regularidade de situação junto ao FGTS, emitido pela CEF.

5.1.3.2 - Certidão Unificada de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União ou comprovante de Regularidade de Tributos e Contribuições Federais e Certidão quanto à Dívida Ativa da União que abrange inclusive as Contribuições Sociais.

5.1.3.3 - Certidão de Regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante.

5.1.3.4 - Certidão de Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante.

5.1.3.5 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Positiva com efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho – CNDT (Lei 12.440/11).

5.1.4 - REGULARIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.1.4.1 - Certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física (esta certidão se não trouxer em seu corpo, data de validade, entende-se, que sua validade será até sessenta (60) dias da data de sua expedição);

5.1.5 - DEMAIS DOCUMENTOS

5.1.5.1 - Declaração de total observância do inciso XXXIII do art.7º da Constituição Federal, conforme modelo Anexo III.

5.2 - Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Dispensa de

Licitação.

5.3 - Na hipótese de o licitante não atender às exigências para a habilitação, será analisada a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

5.4 - Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o licitante será habilitado e declarado vencedor e será registrado em ATA.

6 - CONTRATAÇÃO

6.1 - Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado contrato ou emitido instrumento equivalente.

6.2 - A licitante vencedora será convocada no prazo máximo de até 02(dois) dias, após a homologação e adjudicação, prorrogáveis por mais até 02(dois) dias, se necessário, para assinar o contrato ou documento equivalente.

6.3 - A recusa da adjudicatária em assinar o contrato ou documento equivalente no prazo fixado na convocação caracteriza inadimplência das obrigações decorrentes deste Aviso, sujeitando às penalidades previstas na Cláusula 7ª.

6.4 - Ocorrendo essa hipótese, o processo retornará à Agente de Contratação, que convocará os licitantes em sessão pública ou verificar a propostas mais bem classificada, bem como da sua habilitação, seguindo a ordem da classificação, até que uma proposta atenda integralmente ao Edital, sendo o seu autor declarado vencedor e convocado para assinar contrato ou documento equivalente.

7 – SANÇÕES

7.1 - Comete infração administrativa o licitante que cometer quaisquer das infrações previstas no Art. 155 da Lei nº-14.133/21, quais sejam:

7.1.1 - Dar causa à inexecução parcial do contrato;

7.1.2 - Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.1.3 - Dar causa à inexecução total do contrato;

7.1.4 - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

7.1.5 - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

7.1.7 - Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

7.1.8 - Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa ou a execução do contrato;

7.1.9 - Fraudar a dispensa ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

7.1.10 - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza (considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase da proposta).

7.1.11 - Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste Certame.

7.1.12 - Praticar ato lesivo previsto no **art.5º da Lei nº 12.846**, de 1º de Agosto de 2013.

7.2 - O licitante que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

7.2.1 - Advertência pela falta do subitem **7.1.1** deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

7.2.2 - **Multa de até 20 % (vinte por cento) sobre o valor contratado**, por qualquer das infrações dos subitens **7.1.1 a 7.1.12**;

7.2.3 - Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens **7.1.2 a 7.1.7** deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

7.2.4 - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens **7.1.8 a 7.1.12**, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave.

7.3 - Na aplicação das sanções serão considerados:

7.3.1 - A natureza e a gravidade da infração cometida;

7.3.2 - As peculiaridades do caso concreto;

7.3.3 - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.3.4 - Os danos que dela provierem para a Administração Pública.

7.3.5 - A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.4 - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será

descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

7.5 - A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

7.6 - A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

7.7 - Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

7.8 - A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de Agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.9 - O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.10 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

8 - DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

8.1 - Os recursos orçamentários, necessários ao adimplemento das obrigações decorrentes deste Aviso de Contratação Direta, correrão por conta das seguintes Dotações Orçamentárias:

03030101.1712200524.001 MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS – 339040-Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, Ficha: 18, Fonte: 1501.

9 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 - O Edital do Aviso de Dispensa será publicado sua síntese no Diário Oficial Eletrônico do Município, no quadro de avisos desta Autarquia, no portal <https://saaeguape-mg.portaltip.com.br/consultas/documentos.aspx?id=34> e, sua íntegra, no site do SAAE/Guapé/MG, <https://saaeguape.mg.gov.br/>.

9.2 - No caso de todos os licitantes restarem desclassificados ou inabilitados, a Administração poderá:

9.2.1 - Republicar o presente Aviso com uma nova data;

9.2.2 - Valer-se, para a contratação, da melhor proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas;

9.2.3 - Fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.3 - As providências dos subitens **9.2.1** e **9.2.2** acima poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer licitantes interessados (procedimento deserto).

9.4 - Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos licitantes, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.5 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização da Sessão na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

9.6 - Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento observarão o horário de Brasília- DF.

9.7 - No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em Ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.8 - As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta (Dispensa) serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

9.9 - Os prestadores de serviços assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.- Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta (Dispensa) e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.10 - Da sessão pública será lavrada ATA do Processo de Dispensa.

9.11 - **Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:**

- I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR;**
- II – TERMO DE REFERÊNCIA;**
- III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL;**
- IV – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE MENOR TRABALHADOR;**
- V – MINUTA DO CONTRATO.**

Guapé/MG, 10 de fevereiro de 2026

Agente de Contratação

Maise Maire Dutra

Diretor Geral

Jerry Adriane Arana

ANEXO I - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Em conformidade com o disposto no Decreto Municipal nº 175, de 27 de setembro de 2021, Capítulo IV, art. 8º, considera-se opcional a elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP) para o presente processo de contratação.

Nos termos do referido dispositivo:

“Art. 8º – Em âmbito municipal, a elaboração do Estudo Técnico Preliminar será opcional nos seguintes casos:

I – Contratação de obras, serviços, compras e locações, cujos valores se enquadrem nos limites dos incisos I e II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, independentemente da forma de contratação.”

A contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para disponibilização, implantação, locação de sistema (software) integrado de informações gerenciais, relacionada a serviços de saneamento, envolvendo conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, para atender às necessidades de automação do setor comercial e operacional do órgão municipal de saneamento, na oferta de serviços de gestão e gerenciamento do saneamento básico, visando suprir as necessidades precípua do departamento de Contas e Consumo do SAAE de Guapé/MG, com valor estimado dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Dessa forma, com fundamento no art. 8º do Decreto Municipal nº 175/2021, a elaboração do Estudo Técnico Preliminar é opcional, e sua não realização neste processo encontra-se devidamente justificada e amparada na legislação vigente, sem prejuízo à transparência, economicidade e eficiência da contratação.

Guapé/MG, 10 de fevereiro de 2026

ANDRÉ LUIZ DIAS CALDAS
Ajudante Administrativo
ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1 – INTRODUÇÃO

1.1 - Este Termo de Referência foi elaborado em cumprimento ao disposto na Lei nº 14.133/21, regulamentado pelos Decretos Municipais n.º 175/21, n.º 07/24 e demais normas legais pertinentes à matéria.

2 – OBJETO

2.1 - A contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para disponibilização, implantação, locação de sistema (software) integrado de informações gerenciais, relacionada a serviços de saneamento, envolvendo conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, para atender às necessidades de automação do setor comercial e operacional do órgão municipal de saneamento, na oferta de serviços de gestão e gerenciamento do saneamento básico, visando suprir as necessidades precípuas do departamento de Contas e Consumo do SAAE de Guapé/MG.

3 – JUSTIFICATIVA

3.1 - A propositura da presente contratação está amparada pela Lei nº 14.133/2021, em especial pelos arts. 18, 28, 105, 107, 114 e demais disposições aplicáveis, bem como pelos princípios gerais da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).

4 - DESCRIÇÕES/ESPECIFICAÇÕES DOS OBJETOS

Item	Un	Qtde	Descrição	Valor un. Médio	Valor médio total
01	MESES	12	MÓDULO DE SOLICITAÇÕES E REQUERIMENTOS	R\$ 440,00	R\$ 5.280,00
02	MESES	12	MÓDULO DE FATURAMENTO E CONTROLE DE CONSUMO	R\$ 743,75	R\$ 8.925,00
03	MESES	12	MÓDULO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E SUPORTE AO USUÁRIO	R\$ 248,75	R\$ 2.985,00
04	MESES	12	MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO DIGITAL (PORTAL WEB)	R\$ 336,25	R\$ 4.035,00
05	MESES	12	MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO MÓVEL AO CIDADÃO (APLICATIVOS iOS E ANDROID)	R\$ 568,75	R\$ 6.825,00
06	MESES	12	CESSÃO MENSAL DE LICENCIAMENTO DE USO E MANUTENÇÃO DE PROGRAMA PARA LEITURA	R\$ 1636,50	R\$ 19.638,00

			SIMULTÂNEA DE HIDRÔMETROS E IMPRESSÃO DE CONTAS, INCLUINDO A LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS PARA ESSE PROCESSO E OUTROS INSUMOS NECESSÁRIOS PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA COM MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA TANTO PARA O SOFTWARE QUANTO PARA OS EQUIPAMENTOS		
			VALOR MÉDIO TOTAL		R\$ 47.688,00

4.1. OBJETIVOS GERAIS

4.1.1. - O Sistema Comercial deverá atender às necessidades de automação do setor comercial de autarquias municipais de captação, tratamento e distribuição de água, e coleta, tratamento e emissão de esgoto. Deverá se adequar perfeitamente às autarquias (empresas públicas).

4.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS

4.2.1. - O Sistema Comercial deverá conter sistemas de informação que podem ser instalados em conjunto ou em módulos, deverá permitir a integração e compartilhamento dos dados e dos resultados entre os diversos processos. Desenvolvido em ambiente de interface gráfica compatível com a plataforma Windows.

4.2.2. - Deverá utilizar recursos de impressão clássica do Windows, com todas as listagens padronizadas para impressão em folha A4 (exceto formulários personalizados de conta quando solicitados). Permitir sempre a visualização em tela dos documentos antes de sua impressão, seleção de páginas específicas a serem listadas, e a listagem em quantas cópias se fizerem necessário. Permitir exportar os dados dos relatórios em formato texto, Excel, Word, PDF e outros.

4.2.3. - Deverá ainda ser compatível com cadastro técnico de redes utilizado pelo SAAE, possibilitando a integração entre a área técnica e a comercial.

4.2.4. - O sistema deverá ter função de cópia de segurança (“backup”) disponível em mídia ou meio eletrônico de todos os dados constantes no sistema.

4.2.5. - O Sistema deverá possuir a ferramenta de auditoria operacional, registrando todas as modificações realizadas no sistema, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora, nome do operador, tipo da operação realizada e para os casos de alteração e exclusão a situação anterior e atual dos campos modificados.

4.2.6. - O Sistema deverá ter opção de definir usuários administradores do sistema, programar expiração de senha, opção de usuários com permissão de efetuar backup, opção de custódia de acesso, bloqueio do login com 3 tentativas sem sucesso.

4.2.7. - O Sistema deverá ser compatível com banco de dados SQL Server.

4.3. PORTABILIDADE

4.3.1. - O Sistema deverá ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação.

4.3.2. - Aceitar configurações para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

4.4. SUPORTE E MANUTENÇÃO

4.4.1. - A empresa deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes. Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, internet, fax e via acesso remoto.

4.4.2. - Possuir técnicos disponíveis para atendimento presencial para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de urgência o atendimento deverá ser no máximo em 12 horas após a solicitação.

4.4.3. - Durante a implantação dos sistemas, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.

4.5. MÓDULO DE REQUERIMENTOS

4.5.1. Objetivos do sistema:

4.5.1.1. - Este módulo tem por objetivo, gerenciar todos os processos referentes aos requerimentos solicitados pelo cliente, desde um pedido de ligação de água/esgoto até uma alteração cadastral, fornecendo: telas intuitivas para a realização dos requerimentos, telas de monitoramento dos serviços, parametrização e personalização das ordens de serviços, indicadores de atrasos na realização dos serviços, relatório contábeis, relatórios de avaliação dos atendimentos, auditoria operacional.

4.5.2. Características funcionais necessárias:

4.5.2.1. - Possuir uma tela para a realização dos requerimentos solicitados pelo usuário, contendo no mínimo as seguintes informações:

4.5.2.2. - Nome, endereço, telefone, RG, CPF, CNPJ, e-mail, celular do requerente.

4.5.2.3. - Endereço do serviço, localização referenciada do serviço.

4.5.2.4. - Opção de imprimir ou não o requerimento no ato do atendimento, conforme critério de configuração da gerência do setor. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.

4.5.2.5. - Opção para impedir um novo requerimento caso o usuário (CPF) possua algum outro débito pendente na ligação em vigor ou em alguma outra ligação.

4.5.2.6. - Opção da cobrança do requerimento no ato, a vista ou parcelado.

4.5.2.7. - Opção de imprimir um boleto ou permitir a cobrança na próxima conta de água.

4.5.2.8. - Permitir a alteração dos dados cadastrais através de requerimento, podendo

definir quais os campos que serão modificados e atualizar automaticamente a base cadastral.

- 4.5.2.9.** - Opção de informar uma observação relativa ao requerimento, devendo ser impressa no próprio requerimento.
- 4.5.2.10.** - Permitir no ato do requerimento, adicionar e/ou remover materiais, taxas e serviços previamente configurados, conforme necessidade do atendente.
- 4.5.2.11.** - Permitir um percentual de desconto sobre o valor total do requerimento.
- 4.5.2.12.** - Permitir, para os casos de parcelamento, a definição do valor da 1ª. parcela, através de um percentual ou um valor informado manualmente.
- 4.5.2.13.** - Possuir cadastro personalizado dos tipos de requerimentos, contendo no mínimo os itens abaixo:
- 4.5.2.13.1.** - Opção de definir um termo específico a ser impresso no requerimento, podendo ser um termo específico para cada tipo de requerimento.
- 4.5.2.13.2.** - Opção de exigir ou não a apresentação de documentos do requerente.
- 4.5.2.13.3.** Opção de disponibilizar o requerimento para ser realizado via link de auto-atendimento (internet).
- 4.5.2.13.4.** - Classificar os requerimentos de acordo com sua prioridade de execução.
- 4.5.2.13.5.** - Informar o prazo previsto para a execução de cada requerimento, em dias ou horas.
- 4.5.2.13.6.** - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- 4.5.2.13.7.** - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- 4.5.2.13.8.** - Apresentar orçamento prévio no ato do requerimento, com base na tabela de preços da empresa e oferecer formas de pagamento diferenciadas, ou seja, parcela única no ato ou parcelado em boleto ou nas próximas contas.
- 4.5.2.13.9.** - Gerar um histórico dos atendimentos/ordens de serviços em tempo real, informando a qualquer instante a situação (executado, em execução, indeferido ou deferido), hora da execução e todos os dados neles contidos.
- 4.5.2.13.10.** - Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e/ou com programação de horário.
- 4.5.2.13.11.** - Possuir um cadastro de materiais com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, unidade, código contábil, se o material será multiplicado pela metragem.
- 4.5.2.13.12.** - Possuir um cadastro de taxas com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, código contábil, se a taxa é um percentual sobre o serviço ou sobre o material.
- 4.5.2.13.13.** - Possuir um cadastro de serviço com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor e código contábil.
- 4.5.2.13.14.** - Possuir um cadastro de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome da equipe, responsável pela equipe e membros da equipe.
- 4.5.2.13.15.** - Possuir um cadastro dos membros da equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do operador e data da contratação.
- 4.5.2.13.16.** - Possui um cadastro de veículos, contendo no mínimo as seguintes informações: placa, modelo, fabricante, ano fabricação, ano modelo, data aquisição e KM aquisição.
- 4.5.2.13.17.** - Possuir, no ato de preencher o requerimento/solicitação, opção de localizar o usuário e preencher automaticamente a tela com seus dados cadastrais, evitando a redigitação.

4.5.2.13.18. - Integrar de forma plena com o módulo responsável pelo faturamento e cobrança de contas, informando: valores de parcelas a serem cobradas nas próximas contas, inclusão automática de novas ligações de água e esgoto, alterações de cadastro, pedidos de corte e religação.

4.5.2.13.19. - Integrar de forma plena com o módulo responsável pela dívida ativa, informando valores de parcelas a serem inscritas e posteriormente serem negociadas ou encaminhadas para cobrança judicial.

4.5.3. Gerenciamento das ordens de serviço:

4.5.3.1. - A ordem de serviço deverá exibir no mínimo as seguintes informações:

4.5.3.1.1. - Opção de exibir dados de aferição com seu respectivo resultado: leitura inicial, leitura final, diferença, vazão, Q. mínimo, Q. transição, Q nominal.

4.5.3.1.2. - Opção de exibir dados de análise do consumo: últimas leituras, média, número do hidrômetro e últimas ocorrências.

4.5.3.1.3. - Opção de exibir uma lista com os materiais utilizados no serviço em questão, podendo esta lista ser diferenciada para cada tipo de requerimento.

4.5.3.1.4. - Opção de exibir dados de reposição de asfalto.

4.5.3.1.5. - Opção de exibir dados para exame predial.

4.5.3.1.6. - Opção de gerar uma ordem de serviço para vistoria, podendo ser definida a quantidade de vistorias desejadas, com possibilidade de cancelamento do requerimento caso a última vistoria tenha sido indeferida.

4.5.3.1.7. - Permitir cadastrar perguntas de vistoria exibidas na ordem de serviço.

4.5.3.1.8. - Opção de configuração para ser monitorada via painel de monitoramento de execução da ordem de serviço.

4.5.3.1.9. - Opção de configuração para ser supervisionada via painel de supervisão de ordem de serviços executadas.

4.5.3.1.10. - Opção de definir uma mensagem específica na ordem de serviço para cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerência do setor.

4.5.3.1.11. - Opção de cobrar separadamente cada ordem de serviço de vistoria emitida.

4.5.3.1.12. - Permitir a definição do cabeçalho da ordem de serviço de acordo com cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerência do setor.

4.5.3.1.13. - Permitir o cadastramento de textos que deverão ser exibidos na ordem de serviço para apuração de informações diversas, conforme critério de configuração da gerência do setor.

4.5.3.1.14. - Permitir o cadastramento de uma observação informada pelo requerente que deverá ser impressa na ordem de serviço.

4.5.3.2. - Permitir o controle das ordens de serviço das ligações de água e esgoto emitidas, corte de ligações, instalação de hidrômetros, troca de hidrômetros, retirada de hidrômetros, vistoria, religação, bem como quaisquer outras ordens de serviço, emitir o pedido de serviço com controle de protocolo e fazer o acompanhamento de sua execução.

4.5.3.3. - Opção de imprimir ou não uma ordem de serviço para ser enviado ao setor de execução, conforme critério de configuração da gerência do setor. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.

4.5.3.4. - Possibilitar emitir mais de uma Ordem de Serviço por requerimento, desde que o endereço possua mais de uma ligação.

4.5.3.5. - Emitir relatórios que auxiliem o gerenciamento das ordens de serviço e seu controle de programação de acordo com a classificação de prioridades.

4.5.3.6. - Esta opção deverá permitir ao responsável pela programação, automaticamente

distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis, observando a quantidade e o tipo de equipe (água ou esgoto), ou equipes especiais. Deverá disponibilizar dados para consultas, tais como: quantidade de serviços a executar, os serviços atrasados e seus respectivos motivos e outros.

4.5.3.7. - Possuir na baixa da ordem de serviço a inclusão/alteração das seguintes informações:

- 4.5.3.7.1.** - Serviços/materiais utilizados na execução do serviço
- 4.5.3.7.2.** - Informações cadastrais, como: quantidade de economias, tipo de serviço (água, água/esgoto e esgoto), número de hidrômetro, área construída, testada
- 4.5.3.7.3.** - Leitura do hidrômetro trocado
- 4.5.3.7.4.** - Número do lacre
- 4.5.3.7.5.** - Duração do serviço
- 4.5.3.7.6.** - Hora inicial e final
- 4.5.3.7.7.** - Veículo utilizado
- 4.5.3.7.8.** - Km rodados
- 4.5.3.7.9.** - Equipe e membro/operador de execução

4.5.3.8. - Possuir funcionalidades de desdobramentos de ordens de serviço, para os que não atingirem a qualidade desejada ou para os que necessitarem de um serviço complementar. Esta solicitação poderá ser cancelada, caso tenha sido gerada indevidamente.

4.5.3.9. - Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações a executar, contendo no mínimo as seguintes informações:

- 4.5.3.9.1.** - Tempo real todos os requerimentos/solicitações e ordens de serviços emitidos, incluindo as situações: requerido, a pagar, em execução, indeferido, fora do prazo, aguardando aprovação.
- 4.5.3.9.2.** - Legenda para facilitar a identificação da situação de cada registro.
- 4.5.3.9.3.** - Opção de ordenar por tipo de serviço, situação (apenas requerido, ordem de serviço impressa, à pagar), endereço e data da solicitação.
- 4.5.3.9.4.** - Opção de informar um período específico.
- 4.5.3.9.5.** - Exibir o modo em que foi gerada a ordem de serviço: em papel, on-line (via dispositivo móvel), comunicação via rádio, celular e outros.
- 4.5.3.9.6.** - Exibição em tempo real das execuções das ordens de serviço em campo.

4.5.3.10. - Possui um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações, contendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 4.5.3.10.1.** - Opção de gerar uma ordem de serviço em: papel, on-line (para os dispositivos móveis), comunicação via rádio, celular e outros.
- 4.5.3.10.2.** - Opção de reimprimir uma ordem de serviço.
- 4.5.3.10.3.** - Opção de selecionar um ou vários registros, podendo filtrar por grupo de execução de trabalho, monitoradas e não monitoradas.

4.5.3.11. - Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:

- 4.5.3.11.1.** - Parecer do supervisor
- 4.5.3.11.2.** - Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução
- 4.5.3.11.3.** - Encaminhar para outros supervisores
- 4.5.3.11.4.** - Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços.
- 4.5.3.11.5.** - Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão
- 4.5.3.11.6.** - Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução

-
- 4.5.3.11.7.** - Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço
 - 4.5.3.11.8.** - Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor
 - 4.5.3.11.9.** - Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço
 - 4.5.3.11.10.** - Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor

4.5.4. Relatórios básicos:

- 4.5.4.1.** - Boletim de arrecadação diária para a contabilidade por código contábil e/ou por receita, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor. Em ambos os casos, deverá permitir no mínimo os seguintes filtros: Banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito.
- 4.5.4.2.** - Relatório de faturamento para a contabilidade por data de referência e período. Deverá permitir no mínimo os filtros de setor e rota. Deverá ter opção de impressão por código contábil e faturamento atualizado, com número de vias a listar.
- 4.5.4.3.** - Relatório técnico de avaliação dos atendimentos solicitados, contendo no mínimo os seguintes dados: total de atendimentos solicitados, a pagar, executados e a executar.
- 4.5.4.4.** - Gráfico contendo os quantitativos de serviços realizados no mês, com indicadores de dentro e fora do prazo previsto para execução.
- 4.5.4.5.** - Relatório diário de avaliação dos atendimentos, informando a quantidade de serviços realizados por atendente e por serviço. Este relatório deverá gerar também um gráfico.
- 4.5.4.6.** - Relatório analítico diário de avaliação dos atendimentos, contendo: hora inicial/final, quantidade de atendimentos, tempo médio diário, tempo médio mensal, por atendimento, por atendente, por equipe e geral.
- 4.5.4.7.** - Relatório dos requerimentos efetuados, aceitando no mínimo os seguintes filtros: situação do serviço, endereço, bairro, data da solicitação, mês de referência e tipo de serviço. O relatório deverá conter opção de ordenação por endereço, nome do requerente, número do requerimento e tipo de requerimento.
- 4.5.4.8.** - Relatório das ordens de serviço com no mínimo os seguintes filtros: data de emissão, data de execução, classificação de OS, por situação, por bairro, por tipo de requerimento. O relatório deverá ter opção de ordenação por número de O.S, número de requerimento, data de requerimento, data de emissão e data de execução. O relatório deverá conter no mínimo as seguintes informações: número da OS, descrição do serviço, nome do requerente, endereço do serviço, data do requerimento, prazo para execução do serviço, tempo de atraso na execução do serviço, situação.
- 4.5.4.9.** - Relatório contábil sintético de faturamento mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor faturado.
- 4.5.4.10.** - Relatório contábil sintético de estorno/inclusão de serviços mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor estornado/incluído.
- 4.5.4.11.** - Relatório contábil sintético de contas a receber, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor.
- 4.5.4.12.** - Relatório de controle dos e-mails, contendo a quantidade de e-mail enviados e não enviados, por período, mês e ano.
- 4.5.4.13.** - Relatório de controle dos SMS, contendo a quantidade de SMS enviados e não enviados, por período, mês e ano.

4.6. MÓDULO DE CONTAS E CONSUMO

4.6.1. - Objetivos do sistema

- 4.6.1.1.** - Este módulo deverá ser responsável pela apuração do consumo do usuário, emissão das contas de água e baixas de pagamento destas contas.

4.6.2. - Características funcionais necessárias

- 4.6.2.1.** - Suportar o uso de diversos coletores de dados existentes no mercado, necessitando apenas configurar suas características técnicas e seus comandos de comunicação.
- 4.6.2.2.** - Permitir o envio de várias grades para um mesmo coletor de dados.
- 4.6.2.3.** - Permitir o recebimento de uma grade parcialmente efetuada.
- 4.6.2.4.** - Deverá gerenciar e controlar a leitura dos hidrômetros com transmissão ONLINE ao servidor de dados.
- 4.6.2.5.** - Permitir a emissão de planilha para coleta de leituras manuais, visando serem utilizadas quando não for possível por motivos de força maior, a não utilização de coletores portáteis. Bastando indicar ao sistema a ausência de coletores de dados. Esta planilha deverá ter opção de ordenar por endereço.
- 4.6.2.6.** - Possibilitar informar leitura através de ligação telefônica. Ao ser informada, esta leitura irá no coletor de dados para geração da conta em campo.
- 4.6.2.7.** - Permitir o envio e o recebimento de leituras impressas em campo através da WEB.
- 4.6.2.8.** - Emitir relatórios de acompanhamento das leituras efetuadas em campo (listagem de crítica de leitura), devendo ser impresso por rota/reservatório, por consumo e por ocorrência, como:
- 4.6.2.8.1.** - Leituras efetuadas
 - 4.6.2.8.2.** - Leituras não efetuadas
 - 4.6.2.8.3.** - Usuários desligados com consumo,
 - 4.6.2.8.4.** - Usuários desligados sem leitura,
 - 4.6.2.8.5.** - Leituras geradas pela média,
 - 4.6.2.8.6.** - Leituras geradas pelo mínimo,
 - 4.6.2.8.7.** - Leituras fora da faixa de consumo,
 - 4.6.2.8.8.** - Leitura com ocorrência para análise.
- 4.6.2.9.** - Emitir ordens de serviços para as leituras identificadas na crítica de leitura, de forma a imprimir por rota/reservatório, por consumo, por ocorrência e individualizada por ligação.
- 4.6.2.10.** - Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de multas, conforme regulamento do SAAE.
- 4.6.2.11.** - Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo juros de mora, conforme regulamento do SAAE.
- 4.6.2.12.** - Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de correção monetária, conforme regulamento do SAAE.
- 4.6.2.13.** - Possibilitar a isenção de tarifa de água, esgoto ou de todos os serviços contidos nas contas. Opção por ligação ou por rota.
- 4.6.2.14.** - Suportar o livre cadastramento de agentes arrecadadores, que podem ser agências bancárias ou pontos de arrecadação do comércio.
- 4.6.2.15.** - Ser totalmente compatível com o padrão FEBRABAN na troca de arquivos de débito automático, bem como arquivos de baixas recebidas nos caixas.
- 4.6.2.16.** - Opção de emitir contas no padrão ficha de compensação
- 4.6.2.17.** - Permitir que a baixa seja feita via leitora ótica ou por digitação manual caso haja algum problema com os arquivos recebidos dos agentes arrecadadores.

4.6.2.18. - Armazenar dados cadastrais por tempo indeterminado, e para uma melhor performance, fazer a compactação do banco de dados atual em cada fechamento de mês, transferindo os dados periodicamente para uma base que possibilite sua consulta sem sair do sistema e a qualquer instante.

4.6.2.19. - Possuir cadastro de imóvel bem amplo, com no mínimo os seguintes campos: nome do usuário, nome do proprietário, e-mail, celular, telefone residencial, telefone comercial, endereço do imóvel, endereço de correspondência (informar se dentro ou fora do município), documentos do usuário e do proprietário, nome do pai, nome da mãe (CPF, RG, CNPJ e documentos do imóvel), inscrição cadastral, data da ligação, diâmetro da ligação, hidrômetro, diâmetro do hidrômetro, economias, categoria de consumo (residencial, comercial, pública, outros), observação para leitura, observação para a conta, observação para a ligação, área construída, reservatório, prazo para corte, data do último corte, data da última religação, quantidade de violações, convênio, informações de débito automático em conta, vencimento diferenciado, forma de entrega de conta (via correio, retirada na internet, na própria rota, em outra rota), forma de cobrança (em cascata, direto na faixa, pelo mínimo, por economia), condomínio (mestre/dependente), tipo de serviço (água, esgoto, água/esgoto), situação, últimas leituras, dados técnicos da rede de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), dados técnicos do ramal de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), quadra e lote.

4.6.2.20. - Possuir cadastro de imóvel desvinculado do cliente.

4.6.2.21. - Cadastro de clientes contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, endereço cliente, cpf, rg, cnpj, nome do pai, nome da mãe.

4.6.2.22. - Opção para que o próprio operador crie campos adicionais ao cadastro de ligação.

4.6.2.23. - Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e com programação de horário.

4.6.2.24. - Suportar a cobrança de outros serviços e parcelas nas contas mensais de água, conforme tabela da empresa prestadora de serviços.

4.6.2.25. - Permitir configuração para emissão de contas: internamente, terceirizada (gráfica) e simultânea no ato da leitura.

4.6.2.26. - Permitir impressão do código PIX nas contas.

4.6.2.27. - Emitir segunda via com opção de cobrar taxa de expediente automaticamente na próxima conta.

4.6.2.28. - Opção de não imprimir as contas com valor zero.

4.6.2.29. - Permitir bloquear a impressão da conta a partir de um valor mínimo. OBS: somente para os casos em que não houver tarifa de água.

4.6.2.30. - Emitir reaviso de conta vencida com ou sem pagamento autorizado (este reaviso deverá permitir a exibição dos débitos em dívida ativa). Deverá possuir no mínimo os seguintes filtros: - por débitos vencidos a partir de um determinado mês; - por quantidade de dias em atraso; - quantidade mínima de contas em atraso; - intervalo de valores em débitos. Os reavisos poderão ser impressos em modelo duplo folha A4.

4.6.2.31. - Emitir reaviso para ligações cortadas/desligadas.

4.6.2.32. - Emitir um comunicado de excesso de consumo, onde após emitir a fatura do mês atual, para as unidades que o consumo for maior que sua média de consumo, o sistema deve emitir em seguida um comunicado de excesso de consumo, exibindo o texto de alerta.

4.6.2.33. - Emitir uma notificação (extrajudicial) de conta em atraso, informando ao usuário seus débitos vencidos e com canhoto para colher a assinatura do notificado.

4.6.2.34. - Emitir ordem de corte contendo no mínimo os seguintes filtros: débitos vencidos a partir de um determinado mês, quantidade de dias em atraso, parcelamentos em

atraso, dívida ativa em atraso, intervalo de valores em débitos. Esta ordem de corte deverá conter no mínimo as seguintes informações: nome do usuário, endereço da ligação, número do hidrômetro, mês de origem do corte, valor das contas em atraso, campo para coletar o número do lacre, data/hora corte, nome do operador. As ordens de corte poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.

4.6.2.35. - Cadastrar os tipos de corte que serão exibidos na ordem de corte, como: no cavalete, no ramal, com lacre e outros

4.6.2.36. - Opção de limitar a quantidade de ordens de corte a serem impressas.

4.6.2.37. - Opção de imprimir a ordem de corte somente para as ligações que foram notificadas.

4.6.2.38. - Possuir integração com software de OS para execução de ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.

4.6.2.39. - Permitir a exibição das guias originárias na ordem de corte.

4.6.2.40. - Emitir uma ordem de religação por data de referência, dias de corte, situação e parcelamento da dívida ativa em atraso. Poderá exibir alguma observação da conta, informações referentes ao último corte (lacre, observação, leitura, tipo de corte) e as ordens poderão ser impressas em modelo duplo folha A4.

4.6.2.41. - Permitir a emissão de contas agrupadas. No caso das contas da Secretaria Estadual de Educação, deverá gerar um arquivo contendo os dados das contas.

4.6.2.42. - Permitir a indicação de datas de vencimento das contas por rota, observando-se os dias úteis do município, e ainda oferecer diferentes datas de vencimento para os usuários, conforme legislação atual.

4.6.2.43. - Possuir opção de cadastrar os feriados nacionais, municipais e estaduais.

4.6.2.44. - Permitir diversas configurações de cálculo: Por categoria, com tarifa mínima por ligação ou por economia, por efeito cascata ou direto na faixa, por estimativa no caso de ligações sem hidrômetro, por cobrança pela TBO (Tarifa Básica Operacional).

4.6.2.45. - Permitir a cobrança da tarifa/taxa de esgoto por percentual, valor fixo ou faixa de consumo.

4.6.2.46. - Opção de cobrar uma leitura não realizada por consumo médio, consumo mínimo ou valor fixo.

4.6.2.47. - Opção de parametrizar o intervalo de consumo que identifica uma leitura fora da faixa.

4.6.2.48. - Integrar de forma plena ao módulo de requerimentos e ter BDA/Baixa integrada e relatórios gerenciais unificados: Mapa de estorno, mapa de inclusão, mapa de faturamento e fechamento mensal único.

4.6.2.49. - Gerar arquivos contendo dados de arrecadação, faturamento, estorno e inclusão para integração com o sistema da Contabilidade.

4.6.2.50. - Gerar arquivo de dados para consulta e emissão de 2ª. via através da internet.

4.6.2.51. - Possuir cadastramento técnico da rede (diâmetro da rede, material, localização, distância, testada, etc.) juntamente com a configuração de macro medidores.

4.6.2.52. - Possuir cadastramento de ligações de condomínio fazendo a diferenciação do hidrômetro mestre e seus dependentes.

4.6.2.53. - Possuir cadastramento da inscrição cadastral do município para o relacionamento dos débitos junto às prefeituras.

4.6.2.54. - Exportar dados para visualização em sistemas de geoprocessamento.

4.6.2.55. - Permitir parcelamento dos débitos gerando automaticamente as parcelas para serem cobradas nas próximas contas e emitir um 'Termo' contendo os dados da negociação.

4.6.2.56. - Permitir vincular débito ao cliente e não ao imóvel.

4.6.2.57. - Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o

mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento.

4.6.2.58. - Permitir parcelamento de débito com geração de carnê.

4.6.2.59. - Permitir aplicar juros nas parcelas geradas pelo parcelamento (juros simples e composto).

4.6.2.60. - Permitir reparcèlement de carnês conforme normas específicas. Deverá ter opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser reparcèlement.

4.6.2.61. - Para o parcelamento, deverá possuir um cadastro de quantidade de parcelas disponíveis e também o valor mínimo de cada parcela. Esta regra poderá ser cancelada, caso a senha seja do administrador.

4.6.2.62. - Permitir a cobrança fixa automática de emolumentos e cobrança bancária.

4.6.2.63. - Permitir a cobrança fixa automática de serviço de água (serviço a ser repassado aos órgãos de proteção ao meio ambiente).

4.6.2.64. - Permitir a cobrança automática de alguns serviços nas contas, por exemplo: iluminação pública, pavimentação e outros.

4.6.2.65. - Permitir a cobrança automática de serviço para as ordens de corte emitidas.

4.6.2.66. - Permitir a cobrança automática de serviço para os reavisos de conta emitidos.

4.6.2.67. - Permitir a cobrança automática de serviço para as ligações emitidas.

4.6.2.68. - Possuir “Termo de quitação anual de débito”, conforme lei federal 12.007/2009, podendo ser impresso em conta, formulário avulso ou em formato de carta. Deverá permitir gerar uma 2ª. via; gerar o termo somente no mês pré-determinado; definir um período inicial e final onde o termo será gerado com base no pagamento dos débitos deste período.

4.6.2.69. - Possuir um cadastro com os motivos de revisão de conta e parcelamento.

4.6.2.70. - Gerar uma conta de água antecipada ao seu período normal de leitura.

4.6.2.71. - Permitir a restituição automática das contas pagas em duplicidade, utilizando o conceito de amortização do crédito existente.

4.6.2.72. - Baixar automaticamente as contas com valor 0 (zero).

4.6.2.73. - Opção de cadastrar os macros medidores.

4.6.2.74. - Possuir opção de cadastrar um prazo para corte solicitado pelo usuário. Este prazo deverá reter a impressão do corte até a data solicitada pelo usuário.

4.6.2.75. - Opção de informar a quantidade de meses para o cálculo da média. Também deverá descartar os consumos que não são válidos para compor o consumo real, tais como os de vazamentos.

4.6.2.76. - Opção de cobrar ou não uma ligação cortada.

4.6.2.77. - Opção de cobrar ou não um consumo gerado através de violação do hidrômetro cortado/desligado.

4.6.2.78. - Opção de faturar a leitura com apenas 30 dias de consumo. Esta opção deverá ajustar a leitura nos casos em que o período for superior a 30 dias.

4.6.2.79. - A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria e através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: rota, tipo de crítica, consumo, ocorrência de leitura. O resultado da seleção deverá apresentar no mínimo as informações: código da ligação, crítica, situação da ligação, percentual de variação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, leiturista.

4.6.2.80. - Permitir durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para emissão de ordem de serviço para releitura ou vistoria.

4.6.2.81. - Opção de cobrar o resíduo de consumo perdido na troca de hidrômetro. O sistema deverá tratar o consumo apurado no ato da troca de hidrômetro e agregá-lo no consumo identificado na próxima leitura.

4.6.2.82. - Opção de cancelar um resíduo de leitura gerado através da troca de hidrômetro.

4.6.2.83. - Permitir criar várias notas relativas a ligação com informações diversas e com

opção de exibir uma mensagem na tela de atendimento/requerimento ao localizar o usuário.

4.6.2.84. - Exibir na tela de atendimento as últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original) e apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.

4.6.2.85. - Opção de informar o motivo para não cobrar a 2ª. via de conta. (Opção utilizada para os casos em que é cobrado a 2ª. via e o usuário por algum motivo não deseja cobrar).

4.6.2.86. - Opção de exibir na ordem de corte a data da última baixa realizada e observação da conta.

4.6.2.87. - Opção de agrupar contas por CNPJ e CPF.

4.6.2.88. - Opção de gerar guia de recolhimento. Esta opção possibilita desmembrar um serviço inserido na conta de água, gerando uma guia separada para seu pagamento.

4.6.2.89. - Permitir recalcular a média da ligação no ato da revisão da conta.

4.6.2.90. - Permitir transferência dos débitos de uma ligação para outra.

4.6.2.91. - Opção de informar um consumo pré-definido para cobrança da tarifa/taxa de água com uma data limite, onde a tarifa de água gerada na conta passe a ser calculada por este consumo, desconsiderando o consumo encontrado na leitura.

4.6.2.92. - Opção de cadastrar uma conta em débito automático através do sistema e enviar esta solicitação ao banco.

4.6.2.93. - Possuir cadastro de hidrômetros contendo no mínimo as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fornecedor, data da aquisição e nota fiscal.

4.6.2.94. - Deverá ser mantida pelo sistema uma tabela com o histórico dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque.

4.6.2.95. - Possuir cadastro de notas, fornecedores e fabricantes de hidrômetros.

4.6.2.96. - Possuir cadastro contendo os motivos possíveis para emissão de uma Certidão Negativa de Débito.

4.6.2.97. - Possuir uma tela para gerar ordens de serviços diversos, como: troca de hidrômetro, verificação de consumo, etc.

4.6.2.98. - Possuir integração com software de recadastramento via coletor de dados em campo para atualização de dados cadastrais. Todas as informações do recadastramento deverão estar disponíveis para consulta na tela de atendimento.

4.6.2.99. - Permitir integração com software de OS para execução das ordens de corte através de dispositivo móvel.

4.6.2.100. - Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.

4.6.2.101. - Permitir gerar um carnê das contas de água das ligações que não possuem hidrômetro. Este carnê poderá ser: trimestral, semestral, anual ou com um período pré-estabelecido pela empresa.

4.6.3. Relatórios básicos:

4.6.3.1. - Relatórios contábeis, tais como: mapa de faturamento, mapa de estorno e mapa de inclusão. Estes relatórios deverão ser exibidos por código contábil, com opção de gerar por período e por roteiro.

4.6.3.2. - Relatório mensal contendo um resumo do faturamento destacando todas as

receitas, número de contas emitidas por categoria, consumo real e faturado. Este relatório deverá ter opção de gerar por período e por roteiro.

4.6.3.3. - Relatório sintético de todos os débitos a receber, por código contábil e com opção de gerar por período de referência/vencimento, agregar débitos em dívida ativa/lançamentos futuros e por roteiro.

4.6.3.4. - Relatório sintético de todos os débitos recebidos/arrecadados, por código contábil, por serviço e com opção de gerar por período de pagamento, agrupar por ano/mês e filtrar por roteiro. Gerar também um gráfico para visualização em percentual dos valores recebidos até o vencimento e após vencimento.

4.6.3.5. - Relatório técnico contendo no mínimo os seguintes dados: - quantidade de ligações ativas, cortadas, sem hidrômetro, factíveis, potenciais, novas no mês, canceladas no mês, cortadas no mês e religadas no mês; - quantidade de economias ativas, cortadas e novas no mês; quantidade de hidrômetros parados/com defeito, em funcionamento, lidos no mês, não lidos no mês e instalados; - consumo real/faturado no mês; - informações do processamento do mês: quantidade de reavisos emitidos, ordens de corte emitidas/executadas, quantidade de contas impressas, valor faturado/estornado/incluído/arrecadado. Deverá ter opção de informar o mês e o roteiro.

4.6.3.6. - Relatório contendo dados para compor o SNIS. Deverá ter opção de imprimir por período e por roteiro.

4.6.3.7. - Relatório de histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo a quantidade de contas/economias impressas, o volume real/faturado referente a cada faixa e seu respectivo valor faturado. Deverá ser gerado mensalmente com opção de informar o intervalo de faixa de consumo e por roteiro.

4.6.3.8. - Relatório de balanço para acompanhamento dos débitos, sendo informado o valor faturado, arrecadado, pago até a data de pagamento, pago após pagamento e valor a receber. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.

4.6.3.9. - Relatório Termo de Verificação dos débitos, sendo impresso no mínimo os seguintes campos: saldo mês anterior, valor faturado, valor estornado, valor incluído, valor inscrito, valor recebido, valor final. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.

4.6.3.10. - Relatório anual dos cortes executados, informando por mês a quantidade de cortes executados juntamente com o operador que efetuou o corte. Deverá ser informado o ano e o roteiro. Exibindo também em formato gráfico, para facilitar a visualização.

4.6.3.11. - Relatório de contas revisadas/alteradas, contendo no mínimo os seguintes campos: código da ligação, número da guia, data, valor anterior, valor atual, motivo e operador. Deverá conter um totalizador agrupado por motivo, informando o valor anterior e o valor atual, sendo informado também graficamente para facilitar a visualização. Deverá ser informado o mês desejado e também o roteiro, tempo como opção informar somente o operador desejado e ordenar por ligação, nome e data.

4.6.3.12. - Relatório de contas revisadas/alteradas deverá ter opção de listar somente contas parcelas.

4.6.3.13. - Emitir listagem de Estudo de Consumo contendo no mínimo os seguintes campos: ligação, endereço, volume real, volume faturado.

4.6.3.14. - Emitir relatório comparativo de faturamento. Este relatório deverá simular um faturamento de um grupo para análise, exemplo: grupo de categoria pública sendo faturada como sendo categoria domiciliar. Com este relatório, é possível avaliar o impacto de uma mudança de cobrança.

4.6.3.15. - Relatório comparativo do faturamento anual dos últimos anos, exibindo mês a mês os valores faturados ou o volume real/faturado do mês. Deverá ter opção de informar o

roteiro desejado.

4.6.3.16. - Relatório de avaliação dos erros de leitura mensal, contendo no mínimo as seguintes informações: leiturista, tipo de alteração (antes de faturado, depois de faturado), código da ligação, valor faturado errado, valor faturado correto. Deverá ter opção de informar a referência e o roteiro desejado.

4.6.3.17. - Relatório sintético de avaliação dos erros de leitura anual, contendo o nome do leiturista e o total de erros de leitura (mês a mês). Deverá ter opção de informar o ano e o roteiro desejado.

4.6.3.18. - Listagem de avaliação dos leituristas mensal/anual, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do leiturista, total de leituras no mês, quantidade/percentual de leituras erradas, quantidade/percentual de leituras não efetuadas. Exibir também em formato gráfico para facilitar a visualização.

4.6.3.19. - Relatório de previsão de recebimentos, com no mínimo as seguintes informações: data, quantidade de guias, percentual, percentual acumulado, valor, valor acumulado. Deverá ter opção de informar o mês de faturamento, mês de recebimento e o roteiro desejado.

4.6.3.20. - Relatório de usuários adimplentes.

4.6.3.21. - Relatório dos maiores consumidores.

4.6.3.22. - Relatório dos maiores devedores.

4.6.3.23. - Relatório de micro medição podendo ser listados por rota e macro medidores.

4.6.3.24. - Boletim de arrecadação diária para a contabilidade por código contábil e/ou por receita. Em ambos os casos, deverá permitir no mínimo os seguintes filtros: banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito.

4.6.3.25. - Boletim diário de arrecadação de meses anteriores.

4.6.3.26. - Boletim diário de arrecadação individual por serviço.

4.6.3.27. - Opção de imprimir ou não a informação do 'valor da tarifa bancária' no relatório de arrecadação (valores que deverão ser pagos aos bancos pelas contas recebidas).

4.6.3.28. - Opção de separar no relatório de arrecadação a informação de contas pagas em parcelamentos.

4.6.3.29. - Relatório de arrecadação, por órgão arrecadador exatamente na ordem em que foram baixadas ou subdividindo por data de referência.

4.6.3.30. - Listagem dos débitos pendentes contendo no mínimo os seguintes filtros: setor, data de referência, data de vencimento, data de corte, faixa de valor, número de contas e situação da ligação. Deverá permitir exibir também os débitos em dívida ativa.

4.6.3.31. - Lista de débitos com opção de informar uma data base para a correção monetária.

4.6.3.32. - Gerar gráficos de consumo por período, geral e individual.

4.6.3.33. - Gerar relatório de auditoria, contendo o operador, a operação, a data e a hora, podendo ser emitido por data de referência ou por um período determinado.

4.6.3.34. - Gerar etiqueta contendo os dados da ligação, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.

4.6.3.35. - Gerar envelope contendo os dados da ligação, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.

4.6.3.36. - Gerar uma correspondência para usuários contendo opções de formatação do texto, como: tipo de fonte, tamanho, cor, posicionamento, negrito, itálico e outros. Deverá ser

possível também mesclar o texto com os campos desejados, ex: nome, endereço e outros, cpf, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, área construída, hidrômetro e outros.

- 4.6.3.37.** - Gerar correspondência, com opção de criar vários modelos.
- 4.6.3.38.** - Gerar uma listagem dos hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.
- 4.6.3.39.** - Gerar um relatório contendo a quantidade de leituras efetuadas pelo coletor.
- 4.6.3.40.** - Gerar listagem vinculando logradouros pertencentes a rota.
- 4.6.3.41.** - Emitir relatório de índice de perdas: IPF (Índice de perdas faturadas) com e sem o volume de serviços.
- 4.6.3.42.** - Emitir relatório de índice de perdas: IPD (índice de perdas) com e sem volume micromedido ajustado.
- 4.6.3.43.** - Emitir relatório de índice de perdas: IPA (índice de perdas acumuladas) por economias e por km de rede (mensal/trimestral e anual).

4.7. MÓDULO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

4.7.1. Objetivos do Sistema

- 4.7.1.1.** - Este módulo deverá ser responsável pelo atendimento personalizado ao cliente, agilizando diversas consultas.

4.7.2. Características Funcionais Necessárias

- 4.7.2.1.** - Possuir tela de atendimento ao público, seja na recepção ou por telefone, permitindo através da senha de cada atendente a possibilidade de alterar ou não os dados, conforme critério da gerência do setor.
- 4.7.2.2.** - Permitir a consulta de todos os dados cadastrais.
- 4.7.2.3.** - Permitir a visualização da ligação no mapa de acordo com a coordenada geográfica ou do endereço do imóvel. Esta visualização deverá ser impressa.
- 4.7.2.4.** - Permitir a consulta dos dados de envio e recebimento das contas em débito automático, informado: qual a data de envio ao banco, qual a data de retorno do banco, se a conta foi retornada ou não, se não foi paga e qual o motivo alegado pelo banco.
- 4.7.2.5.** - Permitir a consulta dos débitos pendentes com detalhamento, exibindo: previsão de multa/juros/correção, consumo faturado, leitura e ocorrência, data do faturamento, data da emissão e o detalhamento dos serviços inseridos nas contas.
- 4.7.2.6.** - Permitir a consulta dos débitos em dívida ativa com previsão de multa/juros/correção e com possibilidade de impressão de uma 2ª. via para pagamento, corrigida ou não.
- 4.7.2.7.** - Permitir a impressão da 2ª. via de conta.
- 4.7.2.8.** - Permitir a impressão de uma guia resumida (guia que contém várias contas em um único documento para pagamento). Essa poderá ser bloqueada e sua impressão somente com liberação do administrador.
- 4.7.2.9.** - Exibir informações das últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original) e apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura. Deverá exibir a informação dos consumos em formato gráfico.
- 4.7.2.10.** - Permitir visualizar fotos tiradas durante a leitura, com opção de imprimir.
- 4.7.2.11.** - Permitir visualizar dados do recadastramento, como informações cadastrais e fotos do imóvel.

-
- 4.7.2.12.** - Exibir as últimas contas pagas (sem limite), com as seguintes informações: número da guia, valor, vencimento, pagamento, banco/agência de pagamento. Deverá permitir o detalhamento dos serviços cobrados nas guias.
- 4.7.2.13.** - Permitir a simulação de faturamento por consumo informado, podendo agregar lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- 4.7.2.14.** - Permitir a consulta dos dados cadastrais e técnicos (rede, diâmetro da rede/ramal, material utilizado na rede, distância e outros).
- 4.7.2.15.** - Permitir a consulta dos processos que estão em dívida ativa, devendo visualizar: dados da notificação, dados da inscrição, dados da cobrança judicial, descrição do débito original, dados do livro e dados do processo de retorno do FÓRUM.
- 4.7.2.16.** - Permitir a consulta dos lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- 4.7.2.17.** - Permitir a consulta sobre todos os requerimentos ou atendimentos já realizados ou em execução.
- 4.7.2.18.** - Permitir a consulta/inclusão/alteração das notas referentes a ligação.
- 4.7.2.19.** - Permitir a emissão da certidão negativa de débito, positiva de débito e negativa com efeito positivo.
- 4.7.2.20.** - Permitir a impressão da 'Certidão negativa de débito' para quem possui débitos, imprimindo um canhoto contendo todos os débitos fazendo com que a certidão seja validada com o pagamento.
- 4.7.2.21.** - Permitir ao atendente realizar novos requerimentos, solicitações de serviços diversos e reclamações, encaminhando-os imediatamente para os setores responsáveis.
- 4.7.2.22.** - Permitir gerar requerimento e um termo no ato do parcelamento de débito, quitação de débito, revisão de conta e geração de guia antecipada.
- 4.7.2.23.** - Permitir avançar e/ou retroceder um cadastro na tela de atendimento ao cliente.
- 4.7.2.24.** - Permitir localizar uma ligação através do código da ligação, nome do usuário, nome do proprietário, endereço do imóvel, hidrômetro, CPF, número da CDA, rota, código de ligação do sistema anterior.
- 4.7.2.25.** - Permitir consultar/inserir/alterar o prazo de corte solicitado pelo usuário.
- 4.7.2.26.** - Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- 4.7.2.27.** - Exibir fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.

4.8. MÓDULO DE DÍVIDA ATIVA

4.8.1. Objetivos do Sistema

- 4.8.1.1.** - Este módulo deverá atender a legislação federal quanto a cobrança de débitos que por lei já estejam passíveis de serem inscritos em dívida ativa. O Sistema deverá definir muito bem cada etapa do processo, resguardando assim todas as exigências da lei e suas determinações.

4.8.2. Características Funcionais Necessárias

- 4.8.2.1.** - Emitir a notificação dos débitos a serem inscritos com prazo determinado para a inscrição caso não haja o pagamento dos débitos. Deverá possibilitar emissão por setor e por faixa de valores em débito.
- 4.8.2.2.** - Possuir telas e listagens para o acompanhamento do processo das notificações.
- 4.8.2.3.** - Realizar inscrição dos débitos acrescidos de correção monetária, juros e multa conforme legislação municipal.

-
- 4.8.2.4.** - Opção de inscrever o nome do proprietário da época da geração do débito.
- 4.8.2.5.** - Gerar o livro das inscrições em formato eletrônico, podendo também ser impresso.
- 4.8.2.6.** - Gerar no ato da inscrição um relatório informando à contabilidade, os valores que passam das contas a receber para a dívida ativa.
- 4.8.2.7.** - Permitir a classificação Tributária e Não Tributária dos serviços inscritos em Dívida Ativa, conforme legislação municipal.
- 4.8.2.8.** - Emitir o Boletim Diário de Arrecadação, separando a arrecadação em valores do contas a receber e da dívida ativa, conforme códigos contábeis pré-determinados pela contabilidade.
- 4.8.2.9.** - Emitir a Certidão de Inscrição em Dívida Ativa conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.8.2.10.** - Emitir o documento de Procuração conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.8.2.11.** - Emitir o documento de Execução/Petição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.8.2.12.** - Emitir o documento de Termo de Inscrição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.8.2.13.** - Permitir lançar no sistema as certidões/petições que foram encaminhadas ao FORUM, informando o número de ordem/distribuição e sua respectiva posição.
- 4.8.2.14.** - Possuir opção de gerar os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução por livro e por data de vencimento.
- 4.8.2.15.** - Opção de gerar uma nova Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução agregando as últimas certidões que não foram encaminhadas ao FÓRUM.
- 4.8.2.16.** - Emitir uma conta para cobrança amigável. Nesta etapa o sistema deverá permitir o parcelamento da dívida conforme regulamento do SAAE, fazendo ainda o acompanhamento de baixas ou caso seja necessário, a atualização das parcelas não pagas até o vencimento.
- 4.8.2.17.** - Informar um valor mínimo para que os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução sejam gerados.
- 4.8.2.18.** - Permitir a baixa com dos valores arrecadados através da execução fiscal, emitindo também seus relatórios contábeis
- 4.8.2.19.** - Opção de gerar os parcelamentos da dívida ativa em boleto avulso e/ou nas contas mensais de água, a critério da gerência do setor.
- 4.8.2.20.** - Opção de gerar os parcelamentos contendo juros compostos nas parcelas.
- 4.8.2.21.** - Opção de informar na negociação um valor a ser pago na 1ª. parcela.
- 4.8.2.22.** - Opção de informar na negociação de cobrar o valor de honorários na 1ª. parcela, definir um valor mínimo de honorário por parcela e também de dividir o honorário em parcelas diferentes da dívida.
- 4.8.2.23.** - Opção de realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento.
- 4.8.2.24.** - Opção de cobrar honorários ou não no ato da negociação da dívida.
- 4.8.2.25.** - Opção de informar na negociação uma observação referente a negociação.
- 4.8.2.26.** - Opção de inserir na negociação valores de diligência, gerando informação de inclusão na contabilidade.
- 4.8.2.27.** - Opção de inserir na negociação outros serviços, gerando informação de inclusão na contabilidade.
- 4.8.2.28.** - Opção de rever os valores inscritos, gerando informação de estorno/inclusão à contabilidade.

-
- 4.8.2.29.** - Opção de localizar uma dívida através do número de certidão.
 - 4.8.2.30.** - Opção inscrever um débito através de notificação, edital ou mesmo sem notificação, à critério da Diretoria.
 - 4.8.2.31.** - Possuir prazo para a prescrição da dívida, restringindo sua inscrição ou sua execução fiscal.
 - 4.8.2.32.** - Permitir a definição dos textos que serão exibidos na notificação, certidão, execução fiscal, procuração, livro e termo de parcelamento, à critério da Diretoria.
 - 4.8.2.33.** - Permitir a aplicação de descontos na negociação da dívida ativa, sobre multas, juros, correção, conforme regulamento do SAAE.
 - 4.8.2.34.** - Opção de cobrar valores automaticamente no ato da negociação, ex: diligência, visita do oficial de justiça e outros.
 - 4.8.2.35.** - Possuir tela para restaurar/retornar os valores de dívida ativa alterados erradamente, seja uma negociação ou um cancelamento indevido.
 - 4.8.2.36.** - Opção de gerar um único parcelamento para guias em dívida ativa que estão em processos distintos, amigável e judicial.
 - 4.8.2.37.** - Permitir cobrar uma multa de parcelas que estão em atraso de uma negociação em dívida ativa.
 - 4.8.2.38.** - Opção de calcular juros simples no parcelamento da dívida ativa.
 - 4.8.2.39.** - Corrigir automaticamente o valor da parcela em atraso no ato da emissão da 2ª via.
 - 4.8.2.40.** - Opção de pré-definir a quantidade de vezes em que uma dívida poderá ser re-parcelada.

4.8.3. Relatórios básicos:

- 4.8.3.1.** - Opção de emitir relatório da dívida ativa, tendo no mínimo os seguintes filtros: inscrita, em processo judicial, sem negociação, passíveis de cobrança Judicial, com processo no FÓRUM, por limite de débito, por data de inscrição, por data de cobrança Judicial, por livro, por vencimento de origem, por parcelas em atraso.
- 4.8.3.2.** - Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa recebida no mês ou ano.
- 4.8.3.3.** - Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa a receber no mês ou ano.
- 4.8.3.4.** - Gerar relatório e gráfico de avaliação das notificações, recebidas, negociadas e a receber.
- 4.8.3.5.** - Gerar relatório e gráfico de avaliação das inscrições recebidas, negociadas e a receber.
- 4.8.3.6.** - Gerar um relatório especificando os valores recebidos de honorário advocatício, por período e discriminando os dados do pagamento, como: ligação, nome do proprietário, valor pago, guia de pagamento, data de vencimento, data de pagamento, banco/agência de pagamento.

4.9. MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO (VIA INTERNET)

4.9.1. Objetivos do Sistema

- 4.9.1.1.** - Facilitar e agilizar o atendimento aos clientes que são usuários da internet através de uma senha eletrônica.

4.9.2. Características Funcionais

- 4.9.2.1.** - Arquitetura totalmente Web com software executado a partir de browsers/navegadores.

-
- 4.9.2.2. - Servidor Web para hospedagem do software totalmente incluso.
 - 4.9.2.3. - Possibilitar consultar seus débitos pendentes.
 - 4.9.2.4. - Possibilitar consultar as últimas leituras
 - 4.9.2.5. - Possibilitar consultar os últimos consumos
 - 4.9.2.6. - Possibilitar consultar as últimas contas pagas
 - 4.9.2.7. - Possibilitar consultar o anexo tarifário.
 - 4.9.2.8. - Possibilitar consultar os dados cadastrais
 - 4.9.2.9. - Possibilitar emitir 2º via de conta
 - 4.9.2.10. - Possibilitar emitir certidão negativa de débito
 - 4.9.2.11. - Possibilitar efetuar requerimentos pré-estabelecidos pelo módulo de requerimentos. Consultar os serviços solicitados e sua situação atual.
 - 4.9.2.12. - Possibilitar informar leitura através do link de autoatendimento.
 - 4.9.2.13. - Permitir a simulação de faturamento de leituras.
 - 4.9.2.14. - Permitir solicitar um parcelamento de débito. Esta solicitação será enviada para o setor de análise.
 - 4.9.2.15. - Permitir envio de arquivos pdf/imagens.

4.10. MODULO DE OS ON-LINE E FUNCIONALIDADES WEB

- 4.10.1.** - O sistema deverá possuir funcionalidades WEB, permitindo a integração online de todos setores através de conexão com internet, centralizando a manutenção do sistema no setor com atualização simultânea de todos os usuários, gerenciamento de mensagens e redução dos custos de implantação.

4.10.2. Características Funcionais Necessárias

- 4.10.2.1. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- 4.10.2.2. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- 4.10.2.3. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- 4.10.2.4. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- 4.10.2.5. - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- 4.10.2.6. - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes

ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).

4.10.2.7. - O Sistema deverá possuir uma interface de comunicação com os servidores de envio de SMS disponíveis no mercado, sendo o contrato deste serviço de responsabilidade da contratante.

4.10.2.8. - Permitir integração com software de OS para executar a ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.

4.10.2.9. - Permitir a integração com sistema de OS mobile para envio das ordens de serviço diretamente para o dispositivo móvel em campo (on-line).

4.10.2.10. - Monitoramento em tempo real da localização geográfica da equipe de execução.

4.10.2.11. - Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:

4.10.2.11.1. - Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução

4.10.2.11.2. - Parecer do supervisor

4.10.2.11.3. - Encaminhar para outros supervisores

4.10.2.11.4. - Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços.

4.10.2.11.5. - Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão

4.10.2.11.6. - Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução

4.10.2.11.7. - Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço.

4.10.2.11.8. - Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor

4.10.2.11.9. - Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço

4.10.2.11.10. - Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor

4.11. APRESENTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO COMERCIAL (PROVA DE CONCEITO)

4.11.1. - Após a adjudicação do objeto à empresa vencedora e como condição para sua homologação, esta deverá realizar demonstração sistema, através da prova de conceito, para que seja verificado o atendimento aos requisitos mínimos exigidos de acordo com o Anexo I. Para tanto, a empresa vencedora terá prazo de 30 dias para converter a base de dados do SAAE, bem como realizar a prova de conceito através de processamentos paralelamente ao sistema em uso pelo SAAE e comprová-los da seguinte forma:

4.11.2. - Apresentar as telas com todos os dados convertidos da base atual do SAAE (todos os sistemas).

4.11.3. REQUISITOS

4.11.3.1. Geral

4.11.3.1.1. - Ser compatível com a plataforma Windows.

-
- 4.11.3.1.2. - Ser compatível com SQL Server.
 - 4.11.3.1.3. - Apresentar as telas com todos os dados convertidos da base atual do SAAE (todos os módulos).
 - 4.11.3.1.4. - Possuir os módulos integrados.
 - 4.11.3.1.5. - Aceitar configurações de mono e multiusuário.
 - 4.11.3.1.6. - Possuir acesso por identificação e senha.
 - 4.11.3.1.7. - Fazer bloqueio de login após três tentativas de acesso sem sucesso.
 - 4.11.3.1.8. - Permitir a definição de usuários administradores.
 - 4.11.3.1.9. - Permitir cópia de segurança (backup) em mídia ou meio eletrônico.
 - 4.11.3.1.10. - Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e com programação de horário.
 - 4.11.3.1.11. - Registrar os acessos, operações de inclusão, alteração e exclusão de dados, geração de relatórios e exportação de dados efetuados por todos os usuários em um repositório de auditoria para elaboração de relatórios gerenciais.
 - 4.11.3.1.12. - Possuir opção de visualização em tela antes da impressão.
 - 4.11.3.1.13. - Permitir exportar dados e documentos para outros formatos de arquivo como Word, EXCEL, TXT e PDF.

4.11.3.2. Contas e Consumo

- 4.11.3.2.1. - Cadastro de clientes contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, endereço, telefone, e-mail, CPF, RG, CNPJ, nome do pai, nome da mãe, data de nascimento.
- 4.11.3.2.2. - Possuir cadastro de imóvel bem amplo, com no mínimo os seguintes campos: nome do usuário, nome do proprietário, e-mail, celular, telefone residencial, telefone comercial, endereço do imóvel, documentos do usuário e do proprietário, nome do pai, nome da mãe, inscrição cadastral, data da ligação, diâmetro da ligação, hidrômetro, economias, categoria de consumo (social, residencial, comercial, pública, outros), observação para leitura, observação para a conta, observação para a ligação, área construída, reservatório, prazo para corte, informações de débito automático em conta, vencimento diferenciado, forma de entrega de conta (via correio, retirada na internet, na própria rota, em outra rota), condomínio (mestre/dependente), tipo de serviço (água, esgoto, água/esgoto), situação, dados técnicos da rede de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), dados técnicos do ramal de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), quadra e lote.
- 4.11.3.2.3. - Possuir cadastro de imóvel desvinculado do cliente.
- 4.11.3.2.4. - Possuir cadastro de hidrômetros contendo no mínimo as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fornecedor, data da aquisição.
- 4.11.3.2.5. - Possuir cadastramento técnico da rede.
- 4.11.3.2.6. - Possuir cadastramento da inscrição cadastral do município para o relacionamento dos débitos junto às prefeituras.
- 4.11.3.2.7. - Armazenar dados cadastrais por tempo indeterminado e fazer a compactação do banco de dados atual em cada fechamento de mês, transferindo os dados periodicamente para uma base.
- 4.11.3.2.8. - Permitir a consulta do banco de dados sem sair do sistema e a qualquer instante.
- 4.11.3.2.9. - Ser compatível com o hardware e software de leitura com impressão simultânea de conta atualmente utilizado.
- 4.11.3.2.10. - Comprovar o suporte de uso de diversos coletores de dados existentes no mercado, necessitando apenas configurar suas características técnicas e seus comandos de

comunicação.

- 4.11.3.2.11. - Permitir o envio de várias grades para um mesmo coletor de dados.
- 4.11.3.2.12. - Permitir o recebimento de uma grade parcialmente efetuada.
- 4.11.3.2.13. - Gerar um arquivo contendo uma rota de leitura para o coletor de dados e após a inserção dos dados (coleta da leitura), receber os dados coletados, emitir listagem de crítica tanto de leituras quanto de faturamento realizados.
- 4.11.3.2.14. - Permitir a emissão de planilha para coleta de leituras manuais.
- 4.11.3.2.15. - Emitir relatórios de acompanhamento das leituras efetuadas em campo (listagem de crítica de leitura), devendo ser impresso por rota, por consumo e por ocorrência, como: leituras efetuadas; leituras não efetuadas; usuários desligados com consumo; usuários desligados sem leitura; leituras geradas pela média; leituras geradas pelo mínimo; leituras fora da faixa de consumo; leitura com ocorrência para análise.
- 4.11.3.2.16. - Com base no roteiro lido e calculado, gerar gráfico de consumo por período, geral e individual.
- 4.11.3.2.17. - Com base no roteiro lido e calculado, deverá emitir relatório de histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo a quantidade de contas/economias impressas, o volume real/faturado referente a cada faixa e seu respectivo valor faturado.
- 4.11.3.2.18. - Opção de parametrizar o intervalo de consumo que identifica uma leitura fora da faixa.
- 4.11.3.2.19. - Emitir algumas contas para conferir os dados com as contas impressas pelo sistema atualmente em uso. Os dados calculados pelo sistema em demonstração deverão ser exatamente iguais aos gerados pelo sistema em uso, comprovando assim sua exatidão.
- 4.11.3.2.20. - Opção de emitir contas no padrão ficha de compensação.
- 4.11.3.2.21. - Permitir a emissão de contas agrupadas. Para as contas das Secretarias, deverá gerar um arquivo texto contendo: código de ligação, nome, endereço, número de hidrômetro, consumo e valor.
- 4.11.3.2.22. - Opção de não imprimir as contas com valor zero.
- 4.11.3.2.23. - Permitir bloquear a impressão da conta a partir de um valor mínimo, somente quando não houver tarifa de água.
- 4.11.3.2.24. - Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de multas, juros e correção monetária conforme legislação pertinente.
- 4.11.3.2.25. - Apresentar tela de simulação de cálculo de consumo, apresentando a memória de cálculo com base nos dados reais dos usuários.
- 4.11.3.2.26. - Suportar a cobrança de outros serviços e parcelas nas contas mensais de água, conforme tabela de outros preços públicos praticados pela autarquia.
- 4.11.3.2.27. - Possibilitar a isenção de tarifa de água, esgoto ou de todos os serviços contidos nas contas.
- 4.11.3.2.28. - Permitir diversas configurações de cálculo: Por categoria, com tarifa mínima por ligação ou por economia, por efeito cascata ou direto na faixa, por estimativa no caso de ligações sem hidrômetro.
- 4.11.3.2.29. - Permitir a cobrança da tarifa de esgoto por percentual, valor fixo ou faixa de consumo.
- 4.11.3.2.30. - Opção de cobrar leitura não realizada por: consumo médio, consumo mínimo ou valor fixo.
- 4.11.3.2.31. - Permitir configuração para emissão de contas: internamente, terceirizada (gráfica) e simultânea no ato da leitura.
- 4.11.3.2.32. - Permitir impressão do código PIX nas contas.
- 4.11.3.2.33. - Emitir segunda via com opção de cobrar taxa de expediente automaticamente na próxima conta.

-
- 4.11.3.2.34. - Opção de não cobrar a 2ª via de conta, deverá conter um campo para informar o motivo da não cobrança.
 - 4.11.3.2.35. - Permitir parcelamento dos débitos gerando automaticamente as parcelas para serem cobradas nas próximas contas e emitir Termo contendo os dados da negociação.
 - 4.11.3.2.36. - Permitir aplicar juros nas parcelas geradas pelo parcelamento.
 - 4.11.3.2.37. - Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelado.
 - 4.11.3.2.38. - Permitir parcelamento de débito com geração de carnê.
 - 4.11.3.2.39. - Permitir a cobrança automática de serviços nas contas.
 - 4.11.3.2.40. - Permitir a restituição automática das contas pagas em duplicidade, utilizando o conceito de amortização do crédito existente.
 - 4.11.3.2.41. - Baixar automaticamente as contas com valor zero.
 - 4.11.3.2.42. - Opção de informar a quantidade de meses para o cálculo da média. Também deverá descartar os consumos que não são válidos para compor o consumo real, tais como os de vazamentos.
 - 4.11.3.2.43. - Opção de cobrar ou não uma ligação cortada.
 - 4.11.3.2.44. - Opção de cobrar ou não um consumo gerado através de violação do hidrômetro cortado/desligado.
 - 4.11.3.2.45. - Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
 - 4.11.3.2.46. - Permitir gerar um carnê das contas de água das ligações que não possuem hidrômetro.
 - 4.11.3.2.47. - Suportar o livre cadastramento de agentes arrecadadores.
 - 4.11.3.2.48. - Deverá baixar no sistema um lote de arquivo de contas recebidas pelos bancos, gerar o B.D.A em arquivo eletrônico com os dados detalhados e seus códigos contábeis para o sistema de contabilidade. Deverá também ser possível gerar o relatório do B.D.A para fins de conferência.
 - 4.11.3.2.49. - Permitir que a baixa seja feita via leitora ótica ou por digitação manual.
 - 4.11.3.2.50. - Opção de cadastrar uma conta em débito automático através do sistema e enviar esta solicitação ao banco.
 - 4.11.3.2.51. - Gerar arquivo de conta em débito automático.
 - 4.11.3.2.52. - Baixar arquivo de conta em débito automático.
 - 4.11.3.2.53. - Emitir reaviso de conta vencida com ou sem pagamento autorizado, exibindo os débitos, para ligações ativas e cortadas.
 - 4.11.3.2.54. - Emitir uma notificação (extrajudicial) de conta em atraso, informando os débitos vencidos e com canhoto para colher a assinatura do notificado.
 - 4.11.3.2.55. - Permitir vincular débito ao cliente e não ao imóvel.
 - 4.11.3.2.56. - Opção de agrupar contas por CNPJ e CPF.
 - 4.11.3.2.57. - Permitir transferência dos débitos de uma ligação para outra.
 - 4.11.3.2.58. - Emitir/imprimir comunicado de excesso de consumo após a emissão da fatura.
 - 4.11.3.2.59. - Permitir recalcular a média da ligação no ato da revisão da conta.
 - 4.11.3.2.60. - Possuir opção de cadastrar um prazo para corte solicitado pelo usuário. Este prazo deverá reter a impressão do corte até a data solicitada pelo usuário.
 - 4.11.3.2.61. - Emitir ordem de corte por zona, por rota, por usuário, por endereço, por bairro.
 - 4.11.3.2.62. - Emitir ordem de corte contendo no mínimo os seguintes filtros: débitos vencidos a partir de um determinado mês, quantidade de dias em atraso, parcelamentos em

atraso, dívida ativa em atraso, intervalo de valores em débitos. Esta ordem de corte deverá conter no mínimo as seguintes informações: nome do usuário, endereço da ligação, número do hidrômetro, leitura, mês de origem do corte, valor das contas em atraso, campo para coletar o número do lacre, data/hora corte, nome do operador. As ordens de corte poderão ser impressas em modelo duplo folha A4 ou em formulário personalizado.

4.11.3.2.63. - Permitir a indicação de datas de vencimento das contas por rota, observando-se os dias úteis do município, e ainda oferecer diferentes datas de vencimento para os usuários.

4.11.3.2.64. - Possuir opção de cadastrar os feriados nacionais, estaduais e municipais.

4.11.3.2.65. - Possuir “Termo de quitação anual de débito”, conforme lei federal 12.007/2009, podendo ser impresso em conta, formulário avulso ou em formato de carta.

4.11.3.2.66. - Deverá emitir o mapa de faturamento da rota processada, simular pelo menos 3 estornos de conta, 3 inclusões, gerar os mapas de estorno e inclusão das contas estornadas e incluídas na simulação e também emitir um novo mapa de faturamento após as simulações de estorno e inclusão. Este processo deverá comprovar a existência das contas estornadas no mapa de estorno, das contas incluídas no mapa de inclusão e o mapa de faturamento mantendo os valores originalmente faturados.

4.11.3.2.67. - O roteiro lido e calculado deverá ser enviado para o sistema de autoatendimento via internet onde faremos a navegação consultando os seguintes dados: últimas leituras, últimos consumos, últimas contas pagas, anexo tarifário utilizado pelo SAAE, dados cadastrais do consumidor, impressão de 2ª via de conta e impressão de certidão negativa de débito.

4.11.3.2.68. - Gerar arquivo de dados para consulta e emissão de 2ª. via através da internet.

4.11.3.2.69. - Envio de e-mail e SMS. A comissão irá escolher alguns consumidores que tem e-mails e número de celulares cadastrados para que o sistema em demonstração possa enviar e-mail e SMS, com uma mensagem de teste. Este item servirá como comprovação que atende estes requisitos que constam neste termo.

4.11.3.2.70. - Gerar correspondência para usuários do roteiro lido e calculado, contendo opções de formatação do texto, como: tipo de fonte, tamanho, cor, posicionamento, negrito e itálico. Deverá ser possível também mesclar o texto com os campos nome e endereço, podendo filtrar por rota, situação, economias, leitura parada, últimas ocorrências, prazo de corte, data de corte, data de religação, data de instalação de hidrômetro, data de cadastramento em débito automático, e número de hidrômetro.

4.11.3.2.71. - A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria e através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: rota, tipo de crítica, consumo, ocorrência de leitura. O resultado da seleção deverá apresentar no mínimo as informações: código da ligação, crítica, situação da ligação, percentual de variação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, nome do fiscal.

4.11.3.2.72. - Possuir a opção de cobrar e opção de cancelar o resíduo de consumo perdido na troca de hidrômetro.

4.11.3.2.73. - Permitir criar várias notas relativas à ligação com informações diversas e com opção de exibir uma mensagem na tela de atendimento/requerimento ao localizar o usuário.

4.11.3.2.74. - Exibir na tela de atendimento as últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada.

4.11.3.2.75. - Apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de

registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.

4.11.3.2.76. - Exibir a coordenada geográfica, através do google maps, da ligação e da leitura. Caso a coordenada geográfica não esteja cadastrada no cadastro de usuário, a busca para exibição da ligação deverá ser realizada através do endereço do imóvel.

4.11.3.2.77. - Deverá ser mantida pelo sistema uma tabela com o histórico dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque.

4.11.3.2.78. - Apresentar os históricos de todos os atendimentos, requerimentos e ordens de serviço que constam na base de dados atual, dados de negociações de parcelamento, lançamento de serviços futuros a cobrar nas próximas contas.

4.11.3.2.79. - Possuir cadastro contendo os motivos possíveis para emissão de uma Certidão Negativa de Débito.

4.11.3.2.80. - Possuir uma tela para gerar ordens de serviços diversas, como: troca de hidrômetro, verificação de consumo.

4.11.3.2.81. - Permitir integração com software de Ordem de Serviços para execução das ordens de corte através de dispositivo móvel.

4.11.3.2.82. - Integrar de forma plena ao módulo de requerimentos e ter BDA/Baixa integrada e relatórios gerenciais unificados: Mapa de estorno, mapa de inclusão, mapa de faturamento e fechamento mensal único.

4.11.3.2.83. - Integrar de forma plena com o módulo responsável pela dívida ativa, informando valores de parcelas a serem inscritas e posteriormente serem negociadas ou encaminhadas para cobrança judicial.

4.11.3.2.84. - Gerar relatórios personalizados de usuários, informando os campos que devem ser exibidos no relatório, com no mínimo, os seguintes filtros: por zona, roteiro, bairro, ativos, desligados a pedido, cortados por falta de pagamento, categoria, com hidrômetro, sem hidrômetro, ano de fabricação do hidrômetro, data de instalação de hidrômetro, data de vencimento da conta, por faixa de consumo médio e débitos referentes a um determinado período.

4.11.3.2.85. - Emitir o Relatório Técnico, informando mês e roteiro, contendo no mínimo os seguintes dados: quantidade de ligações ativas, cortadas, sem hidrômetro, factíveis, potenciais, novas no mês, canceladas no mês, cortadas no mês e religadas no mês; quantidade de economias ativas, cortadas e novas no mês; quantidade de hidrômetros parados/com defeito, em funcionamento, lidos no mês, não lidos no mês e instalados; consumo real/faturado no mês; informações do processamento do mês: quantidade de reavisos emitidos, ordens de corte emitidas/executadas, quantidade de contas impressas, valor faturado/estornado/incluído/arrecadado.

4.11.3.2.86. - Gerar boletim de arrecadação diária, por código contábil e/ou receita, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor. Permitindo, no mínimo, os seguintes filtros: Banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito

4.11.3.2.87. - Emitir o Boletim Diário de Arrecadação, separando a arrecadação em valores do contas a receber e da dívida ativa, conforme códigos contábeis pré-determinados pela contabilidade.

4.11.3.2.88. - Emitir boletim diário de arrecadação de meses anteriores.

4.11.3.2.89. - Emitir boletim diário de arrecadação individual por serviço.

4.11.3.2.90. - Emitir relatório de arrecadação, por órgão arrecadador, exatamente na ordem em que foram baixadas ou subdividindo por data de referência.

4.11.3.2.91. - Possuir a opção de imprimir ou não a informação do 'valor da tarifa bancária' no relatório de arrecadação.

-
- 4.11.3.2.92. - Emitir relatório de faturamento para a contabilidade por data de referência e período permitindo os filtros de setor e rota. Deverá ter opção de impressão por código contábil e faturamento atualizado, com número de vias a listar.
- 4.11.3.2.93. - Emitir relatório contábil sintético de contas a receber, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código e valor, e com opção de gerar por período de referência/vencimento, agregar débitos em dívida ativa/lançamentos futuros e por roteiro.
- 4.11.3.2.94. - Emitir relatórios contábeis, tais como: mapa de faturamento, mapa de estorno e mapa de inclusão, por período e por roteiro. Estes relatórios deverão ser exibidos por código contábil, com a descrição e valor faturado/estornado/incluído.
- 4.11.3.2.95. - Emitir relatório mensal contendo um resumo do faturamento destacando todas as receitas, número de contas emitidas por categoria, consumo real e faturado. Este relatório deverá ter opção de gerar por período e por roteiro.
- 4.11.3.2.96. - Relatório sintético de todos os débitos recebidos/arrecadados, por código contábil, por serviço e com opção de gerar por período de pagamento, agrupar por ano/mês e filtrar por roteiro. Gerar também um gráfico para visualização em percentual dos valores recebidos até o vencimento e após vencimento.
- 4.11.3.2.97. - Relatório contendo dados para compor o SNIS. Deverá ter opção de imprimir por período e por roteiro.
- 4.11.3.2.98. - Relatório de balanço para acompanhamento dos débitos, sendo informado o valor faturado, arrecadado, pago até a data de pagamento, pago após pagamento e valor a receber. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.
- 4.11.3.2.99. - Relatório Termo de Verificação dos débitos, sendo impresso no mínimo os seguintes campos: saldo mês anterior, valor faturado, valor estornado, valor incluído, valor inscrito, valor recebido, valor final. Deverá ser impresso mês a mês, sendo informado o período e o roteiro.
- 4.11.3.2.100. - Relatório de contas revisadas/alteradas.
- 4.11.3.2.101. - Emitir listagem de Estudo de Consumo contendo no mínimo os seguintes campos: ligação, endereço, volume real, volume faturado.
- 4.11.3.2.102. - Emitir relatório comparativo de faturamento, entre categorias.
- 4.11.3.2.103. - Relatório comparativo do faturamento anual dos últimos anos, mês a mês, a partir da informação de um roteiro.
- 4.11.3.2.104. - Relatório de previsão de recebimentos, com no mínimo as seguintes informações: data, quantidade de guias, percentual, percentual acumulado, valor, valor acumulado. Deverá ter opção de informar o mês de faturamento, mês de recebimento e o roteiro desejado.
- 4.11.3.2.105. - Listar os débitos pendentes contendo no mínimo os seguintes filtros: setor, data de referência, data de vencimento, data de corte, faixa de valor, número de contas e situação da ligação. Deverá permitir exibir também os débitos em dívida ativa.
- 4.11.3.2.106. - Listar os débitos com opção de informar uma data base para a correção monetária.
- 4.11.3.2.107. - Gerar relatório de auditoria, contendo o operador, a operação, a data e a hora, podendo ser emitido por data de referência ou por um período determinado.
- 4.11.3.2.108. - Gerar gráficos de consumo por período, geral e individual.
- 4.11.3.2.109. - Emitir relatório de índice de perdas com e sem volume micromedido ajustado e, por economias e por km de rede.

4.11.3.3. Atendimento ao Público

- 4.11.3.3.1. - Possuir tela de atendimento ao público, permitindo através da senha de

cada atendente a possibilidade de alterar ou não os dados, conforme critério da chefia da seção.

- 4.11.3.3.2. - Permitir a consulta de todos os dados cadastrais.
- 4.11.3.3.3. - Permitir a visualização da ligação no mapa de acordo com a coordenada geográfica ou do endereço do imóvel. Deverá conter a opção de impressão.
- 4.11.3.3.4. - Permitir a consulta dos dados de envio e recebimento das contas em débito automático, informado: qual a data de envio ao banco, qual a data de retorno do banco, se a conta foi retornada ou não, se não foi paga e qual o motivo alegado pelo banco.
- 4.11.3.3.5. - Permitir a consulta dos débitos pendentes com detalhamento, exibindo: previsão de multa/juros/correção, consumo faturado, leitura e ocorrência, data do faturamento, data da emissão e o detalhamento dos serviços inseridos nas contas.
- 4.11.3.3.6. - Permitir a consulta dos débitos em dívida ativa com previsão de multa/juros/correção e com possibilidade de impressão de uma 2ª. via para pagamento, corrigida ou não.
- 4.11.3.3.7. - Permitir a impressão da 2ª. via de conta.
- 4.11.3.3.8. - Permitir a impressão de uma guia resumida (guia que contém várias contas em um único documento para pagamento). Essa poderá ser bloqueada e sua impressão somente com liberação do administrador.
- 4.11.3.3.9. - Exibir informações das últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: mês de processamento, data/hora da leitura, leitura, ocorrência de leitura, consumo, nome do leiturista, hidrômetro, consumo médio, leitura/ocorrência coletada (em campo, original).
- 4.11.3.3.10. - Apresentar legenda em cores para definição dos seguintes tipos de registros: leitura do hidrômetro atual, hidrômetro anterior e hidrômetro do mês, fotos tiradas no momento da leitura. Deverá exibir a informação dos consumos em formato gráfico.
- 4.11.3.3.11. - Permitir visualizar fotos tiradas durante a leitura, com opção de imprimir.
- 4.11.3.3.12. - Exibir as últimas contas pagas (sem limite), com as seguintes informações: número da guia, valor, vencimento, pagamento, banco/agência de pagamento. Deverá permitir o detalhamento dos serviços cobrados nas guias.
- 4.11.3.3.13. - Permitir a simulação de faturamento por consumo informado, podendo agregar lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- 4.11.3.3.14. - Permitir a consulta dos dados cadastrais e técnicos (rede, diâmetro da rede/ramal, material utilizado na rede, distância e outros).
- 4.11.3.3.15. - Permitir a consulta dos processos que estão em dívida ativa, devendo visualizar: dados da notificação, dados da inscrição, dados da cobrança judicial, descrição do débito original, dados do livro e dados do processo de retorno do cartório de protestos.
- 4.11.3.3.16. - Permitir a consulta dos lançamentos de serviços previstos para as próximas contas.
- 4.11.3.3.17. - Permitir a consulta sobre todos os requerimentos ou atendimentos já realizados ou em execução.
- 4.11.3.3.18. - Permitir a consulta/inclusão/alteração das notas referentes a ligação.
- 4.11.3.3.19. - Permitir a emissão da certidão negativa de débito, positiva de débito e negativa com efeito positivo.
- 4.11.3.3.20. - Permitir a impressão da 'Certidão negativa de débito' para quem possui débitos, imprimindo um canhoto contendo todos os débitos fazendo com que a certidão seja validada com o pagamento.
- 4.11.3.3.21. - Permitir ao atendente realizar novos requerimentos, solicitações de serviços diversos e reclamações, encaminhando-os imediatamente para os setores responsáveis.

- 4.11.3.3.22. - Permitir gerar requerimento e um termo no ato do parcelamento de débito, quitação de débito, revisão de conta e geração de guia antecipada.
- 4.11.3.3.23. - Permitir avançar e/ou retroceder um cadastro na tela de atendimento ao cliente.
- 4.11.3.3.24. - Permitir localizar uma ligação através do código da ligação, nome do usuário, nome do proprietário, endereço do imóvel, hidrômetro, CPF, número da CDA, rota, código de ligação do sistema anterior.
- 4.11.3.3.25. - Permitir consultar/inserir/alterar o prazo de corte solicitado pelo usuário.
- 4.11.3.3.26. - Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- 4.11.3.3.27. - Exibir fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.
- 4.11.3.3.28. - Permitir consultar/inserir/alterar o prazo de corte solicitado pelo usuário.
- 4.11.3.3.29. - Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços/valores, excluir serviços/valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.
- 4.11.3.3.30. - Exibir fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa e entregue ao usuário.

4.11.3.4. Requerimento

- 4.11.3.4.1. - Possuir uma tela para a realização dos requerimentos solicitados pelo usuário, contendo no mínimo as seguintes informações: Nome, endereço, telefone, RG, CPF, CNPJ, e-mail, celular do requerente, endereço do serviço, localização referenciada do serviço.
- 4.11.3.4.2. - Opção de imprimir ou não o requerimento no ato do atendimento, conforme critério de configuração da chefia da seção. Em ambos os casos, deverá ser gravado no sistema.
- 4.11.3.4.3. - Opção para impedir um novo requerimento caso o usuário (CPF) possua algum outro débito pendente na ligação em vigor ou em alguma outra ligação.
- 4.11.3.4.4. - Permitir a alteração dos dados cadastrais através de requerimento, podendo definir quais campos serão modificados e atualizar automaticamente a base cadastral.
- 4.11.3.4.5. - Opção de registrar uma informação em campo específico no requerimento, devendo ser exibida na impressão.
- 4.11.3.4.6. - Permitir, no ato do requerimento, adicionar e/ou remover materiais, taxas e serviços previamente configurados, conforme necessidade do atendente.
- 4.11.3.4.7. - Possuir cadastro personalizado dos tipos de requerimentos, contendo no mínimo os itens abaixo: Opção de definir um termo específico a ser impresso no requerimento, podendo ser um termo específico para cada tipo de requerimento. Opção de exigir ou não a apresentação de documentos do requerente. Opção de disponibilizar o requerimento para ser realizado via link de autoatendimento (internet). Classificar os requerimentos de acordo com sua prioridade de execução. Informar o prazo previsto para a execução de cada requerimento, em dias ou horas. Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail e/ou SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).
- 4.11.3.4.8. - Permitir um percentual de desconto sobre o valor total do requerimento.
- 4.11.3.4.9. - Permitir, para os casos de parcelamento, a definição do valor da 1ª parcela, através de um percentual ou um valor informado manualmente, atualizando

automaticamente os valores das demais parcelas.

4.11.3.4.10. - Apresentar orçamento prévio no ato do requerimento, com base na tabela de outros preços públicos praticados pela autarquia e oferecer formas de pagamento diferenciadas, ou seja, parcela única no ato ou com prazo de vencimento estipulado pela autarquia ou parcelado em boleto ou nas próximas contas, conforme o tipo de requerimento.

4.11.3.4.11. - Gerar um histórico dos atendimentos/ordens de serviços em tempo real, informando a qualquer instante a situação (executado, em execução, indeferido ou deferido), hora da execução e todos os dados neles contidos.

4.11.3.4.12. - Efetuar rotinas de backup diário via sistema, automático e/ou com programação de horário.

4.11.3.4.13. - Possuir um cadastro de materiais com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, unidade, código contábil, se será multiplicado pela metragem.

4.11.3.4.14. - Possuir um cadastro de taxas com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, código contábil, se a taxa é um percentual sobre o serviço ou sobre o material.

4.11.3.4.15. - Possuir um cadastro de serviço com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor e código contábil, se será multiplicado pelo número de horas.

4.11.3.4.16. - Possuir um cadastro de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome da equipe, responsável pela equipe e membros da equipe.

4.11.3.4.17. - Possuir um cadastro dos membros da equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do operador e data da contratação.

4.11.3.4.18. - Possui um cadastro de veículos, contendo no mínimo as seguintes informações: placa, modelo, fabricante, ano fabricação, ano modelo, data aquisição e KM aquisição.

4.11.3.4.19. - Possuir, no ato de preencher o requerimento/solicitação, opção de localizar o usuário e preencher automaticamente a tela com seus dados cadastrais, evitando a redigitação.

4.11.3.4.20. - Integrar de forma plena com o módulo responsável pelo faturamento e cobrança de contas, informando: valores a serem cobrados nas próximas contas, parcelas, inclusão automática de novas ligações de água e esgoto, alterações de cadastro, pedidos de corte e religação.

4.11.3.4.21. - Integrar de forma plena com o módulo responsável pela dívida ativa, informando valores de parcelas a serem inscritas e posteriormente serem negociadas ou encaminhadas para cobrança judicial.

4.11.3.4.22. - Integrar de forma plena com o módulo de atendimento ao cliente, disponibilizando um histórico personalizado de todos os serviços já executados ou em execução, permitir saber dados do cliente, do atendente e do executante, bem como data e hora de cada uma das operações e ainda observações que se fizerem necessárias durante o processo.

4.11.3.4.23. - A ordem de serviço deverá exibir no mínimo as seguintes informações: Dados de aferição com seu respectivo resultado: leitura inicial, leitura final, diferença, vazão, Q. mínimo, Q. transição, Q nominal. Dados de análise do consumo: últimas leituras, média, número do hidrômetro e últimas ocorrências. Lista de materiais utilizados no serviço em questão, podendo ser personalizada por tipo de requerimento/ordem de serviço. Opção de exibir dados de reposição de asfalto. Opção de exibir dados para exame predial. Permitir cadastrar perguntas de vistoria exibidas na ordem de serviço.

4.11.3.4.24. - Opção de gerar uma ordem de serviço para vistoria, podendo ser definida a quantidade de vistorias desejadas, com possibilidade de cancelamento do requerimento caso a última vistoria tenha sido indeferida.

-
- 4.11.3.4.25. - Opção de configuração para ser monitorada via painel de monitoramento de execução da ordem de serviço.
- 4.11.3.4.26. - Opção de configuração para ser supervisionada via painel de supervisão de ordem de serviços executadas.
- 4.11.3.4.27. - Opção de definir uma mensagem específica na ordem de serviço para cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração estabelecido pela autarquia.
- 4.11.3.4.28. - Opção de cobrar separadamente cada ordem de serviço de vistoria emitida.
- 4.11.3.4.29. - Permitir a definição do cabeçalho da ordem de serviço de acordo com cada tipo de requerimento conforme critério de configuração estabelecido pela autarquia.
- 4.11.3.4.30. - Permitir o cadastramento de textos que deverão ser exibidos na ordem de serviço para apuração de informações diversas, conforme critério de configuração estabelecido pela autarquia.
- 4.11.3.4.31. - Permitir o cadastramento de uma observação informada pelo requerente que deverá ser impressa na ordem de serviço.
- 4.11.3.4.32. - Permitir o controle das ordens de serviço das ligações de água e esgoto emitidas, corte de ligações, instalação de hidrômetros, troca de hidrômetros, retirada de hidrômetros, vistoria, religação, bem como quaisquer outras ordens de serviço, emitir o pedido de serviço com controle de protocolo e fazer o acompanhamento de sua execução.
- 4.11.3.4.33. - Opção de imprimir ou não uma ordem de serviço para ser enviado ao departamento de operação, conforme critério de configuração estabelecido pela autarquia. Em ambos os casos, deverá ser gravada no sistema.
- 4.11.3.4.34. - Possibilitar emitir mais de uma Ordem de Serviço por requerimento, desde que o endereço possua mais de uma ligação.
- 4.11.3.4.35. - Emitir relatórios que auxiliem o gerenciamento das ordens de serviço e seu controle de programação de acordo com a classificação de prioridades.
- 4.11.3.4.36. - Permitir ao responsável pela programação distribuir, automaticamente, os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis, observando a quantidade e o tipo de equipe (água ou esgoto), ou equipes especiais. Deverá disponibilizar dados para consultas, tais como: quantidade de serviços a executar, os serviços atrasados e seus respectivos motivos e outros.
- 4.11.3.4.37. - Possuir na baixa da ordem de serviço a inclusão/alteração das seguintes informações: Serviços/materiais utilizados na execução do serviço; Informações cadastrais, como: quantidade de economias, tipo de serviço (água, água/esgoto e esgoto), número de hidrômetro, área construída, testada; Leitura do hidrômetro trocado; Número do lacre; Duração do serviço; Hora inicial e final; Veículo utilizado; Km rodados; Equipe e membro/operador de execução.
- 4.11.3.4.38. - Possuir funcionalidades de desdobramentos de ordens de serviço, para os que não atingirem a qualidade desejada ou para os que necessitarem de um serviço complementar. Esta solicitação poderá ser cancelada, caso tenha sido gerada indevidamente.
- 4.11.3.4.39. - Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações a executar, contendo no mínimo as seguintes informações: Tempo real de todos os requerimentos/solicitações e ordens de serviços emitidos, incluindo as situações: requerido, a pagar, em execução, indeferido, fora do prazo, aguardando aprovação. Legenda para facilitar a identificação da situação de cada registro. Opção de ordenar por tipo de serviço, situação (apenas requerido, ordem de serviço impressa, a pagar), endereço e data da solicitação. Opção de informar um período específico. Exibir o modo em que foi gerada a ordem de serviço: em papel, on-line (via dispositivo móvel), comunicação via rádio, celular e outros. Exibição em tempo real das execuções das ordens de serviço em campo.
- 4.11.3.4.40. - Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações,

contendo no mínimo as seguintes funcionalidades: Opção de gerar uma ordem de serviço em: papel, on-line (para os dispositivos móveis), comunicação via rádio, celular e outros. Opção de reimprimir uma ordem de serviço. Opção de selecionar um ou vários registros, podendo filtrar por grupo de execução de trabalho, monitoradas e não monitoradas.

4.11.3.4.41. - Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens: Parecer do supervisor; Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução; Encaminhar para outros supervisores; Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços; Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão; Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução; Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço; Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor; Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço; Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor.

4.11.3.4.42. - Relatório técnico de avaliação dos atendimentos solicitados, contendo no mínimo os seguintes dados: total de atendimentos solicitados, a pagar, executados e a executar.

4.11.3.4.43. - Gráfico contendo os quantitativos de serviços realizados no mês, com indicadores de dentro e fora do prazo previsto para execução.

4.11.3.4.44. - Relatório diário de avaliação dos atendimentos, informando a quantidade de serviços realizados por atendente e por serviço. Este relatório deverá gerar também um gráfico.

4.11.3.4.45. - Relatório analítico diário de avaliação dos atendimentos, contendo: hora inicial/final, quantidade de atendimentos, tempo médio diário, tempo médio mensal, por atendimento, por atendente, por equipe e geral.

4.11.3.4.46. - Relatório dos requerimentos efetuados, aceitando no mínimo os seguintes filtros: situação do serviço, endereço, bairro, data da solicitação, mês de referência e tipo de serviço. O relatório deverá conter opção de ordenação por endereço, nome do requerente, número do requerimento e tipo de requerimento.

4.11.3.4.47. - Relatório das ordens de serviço com no mínimo os seguintes filtros: data de emissão, data de execução, classificação de OS, por situação, por bairro, por tipo de requerimento. O relatório deverá ter opção de ordenação por número de O.S, número de requerimento, data de requerimento, data de emissão e data de execução. O relatório deverá conter no mínimo as seguintes informações: número da OS, descrição do serviço, nome do requerente, endereço do serviço, data do requerimento, prazo para execução do serviço, tempo de atraso na execução do serviço, situação.

4.11.3.4.48. - Deverá realizar 3 requerimentos de pedido de ligação, sendo emitidos com número de protocolo, emitir suas ordens de serviço para execução, baixá-las gerando automaticamente seus dados no cadastro de consumidores, bem como os valores referentes a estas execuções para cobrança na próxima conta.

4.11.3.4.49. - O sistema em demonstração também deverá demonstrar na prática a abertura de outros tipos de requerimento utilizados pelo SAAE, desde sua abertura até seu processo de conclusão. Neste processo avaliamos se o sistema está capacitado para atender os diferentes tipos de requerimentos utilizados pelo SAAE.

4.11.3.4.50. - Ao final do processo de demonstração dos requerimentos de pedidos de ligação e requerimentos diversos, o sistema em demonstração deverá gerar um relatório demonstrando os dados e quantidades por tipo de requerimentos simulados.

4.11.3.5. Dívida Ativa

- 4.11.3.5.1. - Exibir os dados de livro, notificação, inscrição, execução judicial e atualização de certidões.
- 4.11.3.5.2. - Emitir relatório de dívida recebida, a receber, dívida em cobrança amigável e judicial.
- 4.11.3.5.3. - Emitir relatório de Dívida negociada, quitada e avaliação da dívida.
- 4.11.3.5.4. - Gerar o livro das inscrições em formato eletrônico, podendo também ser impresso.
- 4.11.3.5.5. - Emitir a notificação dos débitos a serem inscritos com prazo determinado para a inscrição caso o pagamento dos débitos não seja efetuado. Deverá possibilitar emissão por setor e por faixa de valores em débito.
- 4.11.3.5.6. - Possuir telas e listagens para o acompanhamento do processo das notificações.
- 4.11.3.5.7. - Realizar inscrição dos débitos acrescidos de correção monetária, juros e multa conforme legislação municipal.
- 4.11.3.5.8. - Opção de inscrever o nome do proprietário da época da geração do débito.
- 4.11.3.5.9. - Gerar no ato da inscrição um relatório informando à contabilidade, os valores que passam das contas a receber para a dívida ativa.
- 4.11.3.5.10. - Permitir a classificação Tributária e Não Tributária dos serviços inscritos em Dívida Ativa, conforme legislação municipal.
- 4.11.3.5.11. - Emitir a Certidão de Inscrição em Dívida Ativa conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.11.3.5.12. - Emitir o documento de Procuração conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.11.3.5.13. - Emitir o documento de Execução/Petição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.11.3.5.14. - Emitir o documento de Termo de Inscrição conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação.
- 4.11.3.5.15. - Permitir lançar no sistema as certidões/petições que foram encaminhadas ao Fórum, informando o número de ordem/distribuição e sua respectiva posição.
- 4.11.3.5.16. - Possuir opção de gerar os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução por livro e por data de vencimento.
- 4.11.3.5.17. - Opção de gerar uma nova Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução agregando as últimas certidões que não foram encaminhadas ao Fórum.
- 4.11.3.5.18. - Emitir uma conta para cobrança amigável. Nesta etapa o sistema deverá permitir o parcelamento da dívida conforme regulamento da autarquia, fazendo ainda o acompanhamento de baixas ou caso seja necessário, a atualização das parcelas não pagas até o vencimento.
- 4.11.3.5.19. - Informar um valor mínimo para que os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução sejam gerados.
- 4.11.3.5.20. - Permitir a baixa com os valores arrecadados através da execução fiscal, emitindo também seus relatórios contábeis.
- 4.11.3.5.21. - Opção de gerar os parcelamentos da dívida ativa em boleto avulso e/ou nas contas mensais de água, a critério da chefia da seção.
- 4.11.3.5.22. - Opção de gerar os parcelamentos contendo juros compostos nas parcelas.
- 4.11.3.5.23. - Opção de informar na negociação um valor a ser pago na 1ª parcela.
- 4.11.3.5.24. - Opção de informar na negociação de cobrar o valor de honorários na 1ª parcela, definir um valor mínimo de honorário por parcela e também de dividir o honorário em parcelas diferentes da dívida.

-
- 4.11.3.5.25. - Opção de realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelado.
 - 4.11.3.5.26. - Opção de cobrar honorários ou não no ato da negociação da dívida.
 - 4.11.3.5.27. - Opção de informar na negociação uma observação referente a negociação.
 - 4.11.3.5.28. - Opção de inserir na negociação valores de diligência, gerando informação de inclusão na contabilidade.
 - 4.11.3.5.29. - Opção de inserir na negociação outros serviços, gerando informação de inclusão na contabilidade.
 - 4.11.3.5.30. - Opção de rever os valores inscritos, gerando informação de estorno/inclusão à contabilidade.
 - 4.11.3.5.31. - Opção de localizar uma dívida através do número de certidão.
 - 4.11.3.5.32. - Opção inscrever um débito através de notificação, edital ou mesmo sem notificação, a critério da Diretoria.
 - 4.11.3.5.33. - Possuir prazo para a prescrição da dívida, restringindo sua inscrição ou sua execução fiscal.
 - 4.11.3.5.34. - Permitir a definição dos textos que serão exibidos na notificação, certidão, execução fiscal, procuração, livro e termo de parcelamento, à critério da Diretoria.
 - 4.11.3.5.35. - Permitir a aplicação de descontos na negociação da dívida ativa, sobre multas, juros, correção, conforme regulamento da autarquia e/ou leis.
 - 4.11.3.5.36. - Opção de cobrar valores automaticamente no ato da negociação, exemplo: diligência, visita do oficial de justiça e outros.
 - 4.11.3.5.37. - Possuir tela para restaurar/retornar os valores de dívida ativa alterados erradamente, seja uma negociação ou um cancelamento indevido.
 - 4.11.3.5.38. - Opção de gerar um único parcelamento para guias em dívida ativa que estão em processos distintos, amigável e judicial.
 - 4.11.3.5.39. - Permitir cobrar uma multa de parcelas que estão em atraso de uma negociação em dívida ativa.
 - 4.11.3.5.40. - Opção de calcular juros simples no parcelamento da dívida ativa.
 - 4.11.3.5.41. - Corrigir automaticamente o valor da parcela em atraso no ato da emissão da 2ª via.
 - 4.11.3.5.42. - Opção de pré-definir a quantidade de vezes em que uma dívida poderá ser parcelada.
 - 4.11.3.5.43. - Opção de emitir relatório da dívida ativa, tendo no mínimo os seguintes filtros: inscrita, em processo judicial, sem negociação, passíveis de cobrança Judicial, com processo no FÓRUM, por limite de débito, por data de inscrição, por data de cobrança Judicial, por livro, por vencimento de origem, por parcelas em atraso.
 - 4.11.3.5.44. - Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa recebida no mês ou ano.
 - 4.11.3.5.45. - Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa a receber no mês ou ano.
 - 4.11.3.5.46. - Gerar relatório e gráfico de avaliação das notificações, recebidas, negociadas e a receber.
 - 4.11.3.5.47. - Gerar relatório e gráfico de avaliação das inscrições recebidas, negociadas e a receber.
 - 4.11.3.5.48. - Gerar um relatório especificando os valores recebidos de honorário advocatício, por período e discriminando os dados do pagamento, como: ligação, nome do proprietário, valor pago, guia de pagamento, data de vencimento, data de pagamento, banco/agência de pagamento.

4.11.3.6. Autoatendimento

- 4.11.3.6.1. - Arquitetura totalmente Web com software executado a partir de browsers/navegadores.
- 4.11.3.6.2. - Servidor Web para hospedagem do software totalmente incluso.
- 4.11.3.6.3. - Possibilitar consultar seus débitos pendentes.
- 4.11.3.6.4. - Possibilitar consultar as últimas leituras.
- 4.11.3.6.5. - Possibilitar consultar os últimos consumos.
- 4.11.3.6.6. - Possibilitar consultar as últimas contas pagas.
- 4.11.3.6.7. - Possibilitar consultar o anexo tarifário.
- 4.11.3.6.8. - Possibilitar consultar os dados cadastrais.
- 4.11.3.6.9. - Possibilitar emitir 2º via de conta.
- 4.11.3.6.10. - Possibilitar emitir certidão negativa de débito.
- 4.11.3.6.11. - Possibilitar efetuar requerimentos pré-estabelecidos pelo módulo de requerimentos. Consultar os serviços solicitados e sua situação atual.
- 4.11.3.6.12. - Possibilitar informar leitura através do link de autoatendimento.
- 4.11.3.6.13. - Permitir a simulação de faturamento de leituras.
- 4.11.3.6.14. - Permitir solicitar um parcelamento de débito. Esta solicitação será enviada para setor de análise.
- 4.11.3.6.15. - Permitir envio de arquivos pdf/imagens.

4.11.3.7. Pix

- 4.11.3.7.1. - Gerar o QRCode (estático) em todos os formulários de contas e faturas, integrando-se com a contabilidade e tesouraria.
- 4.11.3.7.2. - Integração com o recebimento das contas com o arquivo de contas pagas geradas pelo banco.
- 4.11.3.7.3. - Enviar as informações dos arquivos das contas e da baixa para a contabilidade, informando qual o meio de pagamento utilizado pelo cliente.

4.11.3.8. Os Online e Funcionalidades WEB

- 4.11.3.8.1. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- 4.11.3.8.2. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar. Esta tela deverá possuir opções de envio, contendo no mínimo os seguintes filtros: ligação, roteiro, endereço, bairro, localidade, situação, tipo de serviço, número do hidrômetro, categoria de consumo, vencimento, por consumo médio, ocorrência de leitura, data de corte, data de religação, com hidrômetro, sem hidrômetro, por débitos, sujeito a corte, com leitura fora da faixa, por leitura repetida.
- 4.11.3.8.3. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de e-mail para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- 4.11.3.8.4. - Deverá possuir uma tela para o controle de envio de SMS para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados na fila, para assim que possível, reenviar.
- 4.11.3.8.5. - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail

referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).

4.11.3.8.6. - Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (solicitada, paga, executada e outros).

4.11.3.8.7. - O Sistema deverá possuir uma interface de comunicação com os servidores de envio de SMS disponíveis no mercado, sendo o contrato deste serviço de responsabilidade da contratante.

4.11.3.8.8. - Permitir integração com software de OS para executar a ordem de corte e ordens de serviço diversas através de equipamento móvel.

4.11.3.8.9. - Permitir a integração com sistema de OS mobile para envio das ordens de serviço diretamente para o dispositivo móvel em campo (on-line).

4.11.3.8.10. - Monitoramento em tempo real da localização geográfica da equipe de execução.

4.11.3.8.11. - Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens: Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar a execução; Parecer do supervisor; Encaminhar para outros supervisores; Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços; Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão; Opção de reimprimir uma ordem de serviço após execução; Opção de filtrar por: tipo de requerimento, supervisor, período de supervisão, ordem de serviço; Opção de exibir um gráfico informando supervisões pendentes por supervisor; Opção de listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço; Controle de lançamentos de supervisão de acordo com o login do supervisor.

4.11.4. - O licitante vencedor deverá estar munido dos equipamentos e base de dados necessários para a respectiva demonstração, sendo disponibilizado pelo SAAE apenas projetor de multimídia e acesso à Internet, caso necessário.

4.11.5. - Ao final da demonstração o SAAE emitirá parecer técnico motivado aprovando ou não o sistema avaliado

4.11.6. - A reprovação do sistema implicará a desclassificação da proponente, sem indenização, e a aplicação das penalidades previstas no Edital.

4.11.7. - Havendo reprovação do sistema será convocada a licitante classificada em 2º lugar e assim sucessivamente, até o atendimento pleno e adequado dos requisitos descritos neste edital.

4.11.8. - A aprovação da demonstração dos itens acima, não isenta o Sistema da empresa vencedora de atender integralmente o Termo de Referência listado no Anexo I.

4.11.9. - Sendo aprovado o sistema da empresa vencedora, esta terá o prazo de 10 dias para implantação e treinamento dos operadores do SAAE. Caso este prazo não seja cumprido ou fique constatado nesta fase, que a empresa vencedora não atende integralmente o Termo de Referência, esta será desclassificada, não cabendo reembolso de quaisquer custos gastos por ela durante o processo de homologação.

5 - DA ENTREGA E DA ACEITAÇÃO DO OBJETO

- 5.1 - A Contratada receberá uma **Autorização de Fornecimento / Serviços** do Departamento de Compras, e o **objeto deverá ser entregue / realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento desta autorização.**
- 5.2 - A autorização de fornecimento indicará o horário e quaisquer outras informações importantes e necessárias para que o serviço seja executado em perfeitas condições de uso.
- 5.3 - O não cumprimento das exigências desta cláusula, ou seja, executar o serviço/material dentro do prazo estipulado acima, ou ainda, se o fizer com demora excessiva e erros que comprometam o SAAE/Guapé/MG, quanto ao seu planejamento para a utilização, será a mesma penalizada na forma prevista na Lei n.º-14.133/21.
- 5.4 - O SAAE/Guapé/MG, poderá, a qualquer momento, recusar o objeto que estiver em desacordo com as especificações exigidas, por seu conhecimento específico ou exclusivo critério de avaliação, garantindo à contratada manifestar-se sobre o assunto.
- 5.5 - A verificação será realizada por servidor desta Autarquia que, por seus conhecimentos técnicos, observando as especificações exigidas, emitirá ateste acerca da execução do serviço.
- 5.6 - Na eventualidade do SAAE/Guapé/MG, recusar-se a receber o serviço por estar ele em desacordo com as especificações exigidas, não se responsabilizará por nenhum gasto com despesa de transporte ou qualquer outra necessária para refazer o serviço, objeto deste Termo.

6 - FISCALIZAÇÃO DO OBJETO

- 6.1 - A fiscalização e recebimento dos produtos serão feitos pela Diretoria do SAAE/Guapé/MG.
- 6.2 - No caso do produto apresentar alguma irregularidade, será recusado, cabendo à contratada fornecê-lo com as mesmas características exigidas, no prazo a ser determinado pela Diretoria do SAAE/Guapé/MG.
- 6.3 - O servidor, designado pelo Diretor do SAAE/Guapé/MG, registra todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das irregularidades observadas.
- 6.4 - O objeto deverá estar em conformidade com as condições da autorização de fornecimento, que poderá ser acompanhada da relação de itens ou de outro documento emitido pela autoridade competente.
- 6.5 - O recebimento do serviço se dará em observância com o art.140 da Lei Federal n.º-14.133/2021, da seguinte forma:
- 6.5.1 - **PROVISORIAMENTE**, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade com as exigências contratuais; e
- 6.5.2 - **DEFINITIVAMENTE**, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das

exigências contratuais.

7 - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 7.1 - A empresa vencedora será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução dos serviços.
- 7.2 - A empresa vencedora será responsável pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração, bem como a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo desta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
- 7.3 - A empresa vencedora reconhece ao SAAE/Guapé/MG, o direito de, a critério deste, exigir os pagamentos devidos em razão de multas e demais sanções pecuniárias previstas no Aviso de Dispensa.
- 7.4 - A empresa vencedora não poderá, sem anuência do SAAE/Guapé/MG, modificar quaisquer especificações deste TR.
- 7.5 - A empresa vencedora será obrigada a permitir e facilitar a fiscalização ou supervisão pelo SAAE/Guapé/MG, de todo o objeto deste TR, a qualquer momento, devendo prestar as informações e esclarecimentos solicitados.
- 7.6 - A empresa vencedora será obrigada a comunicar ao SAAE/Guapé/MG, a ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a conclusão da execução do objeto, sem prejuízo, à critério da Administração, da aplicação das penalidades previstas neste TR.
- 7.7 - A empresa vencedora será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste TR em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções.
- 7.8 - A empresa vencedora deverá seguir rigorosamente as normas e padrões estabelecidos em Lei específica sobre a natureza da execução do serviço, bem como diligenciar para que o serviço seja de alta qualidade e eficácia.
- 7.9 - A empresa vencedora deverá fornecer ao Contratante todos os documentos pertinentes à garantia, incluindo manuais de instrução, certificados de garantia, entre outros, na execução do serviço, se for o caso.

8 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 8.1 - O Contratante deverá, a seu critério, e através de servidor designado pelo Diretor do SAAE/Guapé/MG, exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização da execução do serviço.
- 8.2 - O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do serviço, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada e de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 8.3 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.
- 8.4 - Comunicar à contratada, de imediato, qualquer irregularidade verificada na execução do serviço.

8.5 - Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste Instrumento.

8.6 - Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das execuções contratuais, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos da contratada às dependências do Contratante, relacionadas à execução do serviço.

8.7 - Aplicar as penalidades previstas neste TR, na hipótese de a não executar os serviços, mantidas as situações normais de disponibilidade do fornecimento, arcando a referida empresa com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar ao Contratante.

9 - FORMA DE PAGAMENTO

9.1 - O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal, por meio de depósito em conta corrente da contratada, mediante a entrega do serviço.

9.2 – Juntamente com a documentação fiscal a contratada deverá apresentar as Certidões de Regularidade com INSS, FGTS, CNDT e Fazenda Municipal de Guapé/MG, devidamente atestadas pela Administração.

10 - RECURSO ORÇAMENTÁRIO

10.1 - Os recursos orçamentários, necessários ao adimplemento das obrigações decorrentes da prestação de serviços, correrão por conta das seguintes Dotações Orçamentárias:

03030101.1712200524.001 MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS – 339040-Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, Ficha: 18, Fonte: 1501.

10.2 - A emissão da autorização de fornecimento, que visa atender às necessidades do SAAE/Guapé/MG, somente será feita se houver disponibilidade financeira e orçamentária para suportar as despesas.

10.3 - A emissão da autorização de fornecimento, que visa atender às necessidades do SAAE/Guapé/MG, somente será feita se houver disponibilidade financeira e orçamentária para suportar as despesas.

11 - VALOR ESTIMADO PARA A AQUISIÇÃO DO OBJETO

11.1 - O valor médio estimado para prestação dos serviços é de **R\$47.688,00 (Quarenta e sete mil, seiscentos e oitenta e oito reais)** tendo em vista as cotações realizadas pelo Setor de Compras.

12 – SANÇÕES

12.1 - Ficam estabelecidas as sanções previstas no **art.156 da Lei Federal n.º 14.133/2021**, quando do descumprimento contratual.

13 – FUNDAMENTAÇÃO

13.1 - O processo de contratação deverá ser realizado por meio de compra direta (dispensa de licitação), nos termos do **art.75, II da Lei Federal n.º 14.133/2021**, regulamentada pelos **Decretos Municipais n.º 0175/2021, n.º 0007/2024**.

Guapé/MG, 10 de fevereiro de 2026.



Jerry Adriane Arana
Diretor Geral do SAAE

ANEXO III
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
DISPENSA DE LICITAÇÃO N.º 0004/2026 - PROCESSO N.º 0010/2026

ENVELOPE - A empresa interessada deverá apresentar, em impresso próprio ou a própria planilha abaixo com os campos preenchidos, como se segue:

Razão social: _____ CNPJ/MF: _____

E-mail: _____ Telefone: _____

A contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para disponibilização, implantação, locação de sistema (software) integrado de informações gerenciais, relacionada a serviços de saneamento, envolvendo conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, para atender às necessidades de automação do setor comercial e operacional do órgão municipal de saneamento, na oferta de serviços de gestão e gerenciamento do saneamento básico, visando suprir as necessidades precípuas do departamento de Contas e Consumo do SAAE de Guapé/MG.

DESCRIÇÕES/ESPECIFICAÇÕES DOS OBJETOS

item	UND	QTD E	DESCRIÇÃO	MARCA	VALOR UN.	VALOR TOTAL
01	UND	****	****	*****	R\$ ****	R\$ ****
			VALOR TOTAL			R\$ ****

Validade da Proposta 60 (sessenta) dias. Prazo para realizar os serviços: Com o **prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da autorização.**

A empresa acima qualificada DECLARA estar de acordo com todas as normas e condições estabelecidas no edital do processo em epígrafe e que os preços indicados nesta proposta estão computados todos os custos básicos diretos, bem como encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto do certame, tais como frete, combustível, embalagens e demais concernentes à plena e total execução dos serviços.

Declaro sob pena de desclassificação do certame, que minha proposta econômica 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 entrega da proposta.

Valor total da Proposta: R\$ _____, (_____).

Localidade _____ de _____ de 2026.

Nome do Declarante e Assinatura



ANEXO IV

AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 - PROCESSO N.º 0010/2026

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE MENOR TRABALHADOR

Eu, _____, CNPJ N.º _____, sediada _____ ao _____ endereço _____ por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da carteira de identidade nº _____ e CPF sob o nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133/21, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos na condição de aprendiz.

a) SIM ()

b) NÃO ()

_____, _____ de _____ de _____.

Nome do Representante - Assinatura e RG:

ANEXO V - MINUTA DE CONTRATO Nº /2026.**AVISO DE DISPENSA N.º-0004/2026 – PROCESSO N.º-0010/2026**

CONTRATANTE: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE GUAPÉ, estado de Minas Gerais, Pessoa Jurídica de Direito Público Interno, inscrito no CNPJ sob o n.º-21.420.641/0001-75, com sede na Rua Dr. Joaquim Coelho Filho, n.º-280, Bairro, Centro, CEP:37.177-000, neste ato representado pelo Sr. Jerry Adriane Arana, brasileiro, casado, inscrito no CPF sob o n.º 671.189.096-53, portador do RG nº M4.882.069, residente e domiciliado na Rua José Benjamin de Lima nº 776, Bairro Lagoa Azul, na cidade de Guapé/MG.

CONTRATADA: _____, empresa inscrita no CNPJ sob o n.º _____, com sede na _____, neste ato representada pelo Sr. _____, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 – A contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para disponibilização, implantação, locação de sistema (software) integrado de informações gerenciais, relacionada a serviços de saneamento, envolvendo conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, para atender às necessidades de automação do setor comercial e operacional do órgão municipal de saneamento, na oferta de serviços de gestão e gerenciamento do saneamento básico, visando suprir as necessidades precípua do departamento de Contas e Consumo do SAAE de Guapé/MG.

2 CLÁUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO

2.1 - Para todos os efeitos, o Instrumento Convocatório, a Proposta adjudicada, o Estudo Técnico Preliminar, bem como o Termo de Referência, estão plenamente vinculados às Cláusulas deste Contrato, em tudo aquilo que não conflitarem.

3 CLÁUSULA TERCEIRA - DO FORNECIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

3.1 – A Contratada receberá uma **Autorização de Fornecimento / Serviços** do Departamento de Compras, e o **objeto deverá ser entregue / realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após o recebimento desta autorização.**

3.2 – A Autorização de Fornecimento/Serviços indicará o local, horário e quaisquer outras informações importantes e necessárias para que o objeto seja entregue em perfeitas condições de uso.

3.3 – O não cumprimento das exigências, ou seja, se a Contratada não executar do objeto dentro do prazo estipulado acima, ou ainda, se o fizer com demora excessiva e erros que comprometam o Município quanto ao seu planejamento, será penalizada na forma prevista na Cláusula Décima.

3.4 - O SAAE de Guapé/MG, poderá, a qualquer momento, recusar o recebimento do objeto que estiver em desacordo com as especificações exigidas, por seu conhecimento específico ou exclusivo critério de avaliação, garantindo a Contratada manifestar-se sobre o assunto.

3.5 - A verificação será realizada por servidor do SAAE/Guapé/MG., que, por seus conhecimentos técnicos, observando as especificações exigidas, emitirá parecer acerca da aceitação do objeto.

3.6 - Na eventualidade do SAAE de Guapé/MG, recusar-se a receber o objeto por estar ele em desacordo

com as especificações exigidas, não se responsabilizará por quaisquer despesas ou custos necessários à substituição do mesmo.

3.7 – O fornecimento do objeto será feita de acordo com o estipulado na Autorização de Fornecimento, por servidor da Administração, da seguinte forma:

3.7.1 - Provisoriamente, de forma sumária, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do material com as exigências contratuais;

3.7.2 - Definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

4 CLÁUSULA QUARTA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL E DA VIGÊNCIA

4.1 – A vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Lei 14.133/2021.

5 CLÁUSULA QUINTA - DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 – O valor do presente Instrumento é de R\$,00 (.....reais).

item	UND	QTD E	DESCRIÇÃO	MARCA	VALOR UN.	VALOR TOTAL
01	UND	****	****	*****	R\$ ****	R\$ ****
			VALOR TOTAL			R\$ ****

5.2 – O pagamento será efetuado mensal em até 30 (trinta) dias após emissão de nota fiscal, por meio de depósito em conta corrente do licitante vencedor, ou diretamente no Departamento de Tesouraria SAAE de Guapé/MG, na quantidade serviços prestados, sob ateste do Fiscal do contrato e o Termo de Recebimento definitivo emitido pela Comissão de Recebimento.

5.3 – Juntamente com a documentação fiscal, a Contratada deverá apresentar as Certidões de Regularidade com INSS, FGTS e Fazenda Municipal de Guapé/MG., devidamente atestadas pela Administração.

6 CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.1 – A Contratada será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução deste Contrato.

6.2 - A Contratada será responsável pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração, bem como a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo desta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

- 6.3 - A Contratada será responsável pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração, bem como a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo desta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.
- 6.4 - A Contratada reconhece ao SAAE de Guapé/MG, o direito de, a critério deste, exigir os pagamentos devidos em razão de multas e demais sanções pecuniárias previstas neste Contrato.
- 6.5 - A Contratada não poderá, sem anuência do SAAE de Guapé/MG, modificar quaisquer especificações deste Contrato.
- 6.6 - A Contratada tomará as providências necessárias para a fiel execução deste Contrato.
- 6.7 - A Contratada utilizará pessoal devidamente habilitado para entrega do objeto, técnico especializado, sendo por sua conta todas as despesas que incidam, direta ou indiretamente no pagamento de pessoal.
- 6.8 - A Contratada deverá comunicar ao SAAE de Guapé/MG, os eventuais casos fortuitos e de força maior, dentro do prazo de até 02 (dois) dias úteis após a verificação do fato e apresentar, no mesmo prazo, os documentos para a respectiva aprovação, a partir da data de sua ocorrência, sob pena de não serem considerados.
- 6.9 - A Contratada será responsável pela entrega do objeto em condições normais.
- 6.10 - A Contratada se responsabilizará pelos danos causados por seus empregados ao patrimônio da Contratante ou de terceiros, ainda que involuntariamente, devendo ser adotadas as providências necessárias para o ressarcimento dos danos, no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, a contar da comunicação por escrito pelo responsável pelo SAAE/Guapé/MG.
- 6.11 - Em nenhuma hipótese poderá a Contratada transferir a execução do objeto para particulares ou terceiros, sem autorização do SAAE/Guapé/MG.
- 6.12 - A Contratada deverá manter no decorrer da execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições exigidas no ato convocatório.
- 6.13 - A Contratada deverá zelar pela boa e eficiente execução do fornecimento.
- 6.14 - A Contratada deverá realizar a entrega do objeto/serviços no Almoxarifado do SAAE/Guapé/MG, ou em outro local determinado pelo Diretor Geral.
- 6.15 - A Contratada deverá comprometer-se a assumir e desempenhar adequadamente todas as atribuições inerentes ao fornecimento do objeto.
- 6.16 - A Contratada não deverá utilizar, sob qualquer pretexto, os servidores do Contratante, para o fornecimento do objeto.

7 CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1 - O Contratante deverá, a seu critério, e por meio do Servidor designado pelo SAAE de Guapé/MG, exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização da execução deste Contrato.

- 7.2 - O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada e de seus empregados, prepostos ou subordinados.
- 7.3 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.
- 7.4 - Comunicar à Contratada, de imediato, qualquer irregularidade verificada na execução do objeto.
- 7.5 - Efetuar o pagamento nas condições estabelecidas neste Instrumento.
- 7.6 - Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das execuções contratuais, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos da Contratada às dependências do Contratante, relacionadas à execução deste Contrato.
- 7.7 - Aplicar as penalidades previstas na Cláusula Nona, na hipótese de a Contratada não cumprir este Contrato, mantidas as situações normais de disponibilidade e volume do fornecimento/serviços, arcando ela com quaisquer prejuízos que tal ato acarretar ao Contratante.

8 CLÁUSULA OITAVA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 8.1 - O SAAE de Guapé/MG., acompanhará e fiscalizará, por meio do Servidor designado pelo Diretor Geral, o fornecimento do objeto, que poderá, constatando a inobservância quanto às especificações deste Instrumento:
- I) Rescindir o Contrato.
 - II) Mandar suspender o fornecimento.
 - III) Mandar adequar/substituir o objeto defeituoso.
 - IV) Suspender o pagamento.
- 8.2 - O objeto deste Contrato, mesmo entregue e aceito definitivamente, ficará sujeito à substituição, desde que comprovada a pré-existência de vícios, má-fé da Contratada, bem como alterações que comprometam a integridade do mesmo.

9 CLÁUSULA NONA - PENALIDADES E INEXECUÇÃO CONTRATUAL

- 9.1 - A inexecução total ou parcial do objeto licitado ocasionado pelas infrações previstas no Art.155 da Lei n.º-14.133/21 sujeitará a Contratada às seguintes penalidades, assegurados o contraditório e a ampla defesa, na forma do Artigo 156 da mesma Lei:
- 9.1.1 - Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, assim consideradas as que não se enquadrem nos dispositivos seguintes;
 - 9.1.2 - Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, nos casos de inexecução parcial ou total, execução imperfeita ou negligência na execução do objeto contratado;
 - 9.1.3 - Impedimento de licitar e contratar com o SAAE/Município, pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis;

9.1.4 - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis na forma da Lei.

9.2 - O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado do pagamento eventualmente devido pelo Contratante, da garantia de execução ou cobrado judicialmente.

9.3 - A pena de multa poderá, a critério do Contratante, ser cumulada com as demais sanções previstas nos Itens **9.1.1, 9.1.3 e 9.1.4**.

9.4 - As sanções previstas nos Itens **9.1.3 e 9.1.4** poderão ser aplicadas à Contratada que tenha sofrido condenação definitiva por fraudar o recolhimento de tributos, praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração.

9.5 - Decorrido o prazo de defesa sem que a contratada se pronuncie ou se for considerada improcedente sua alegação de defesa e/ou recurso, esta será notificada a recolher ao erário Municipal o valor devido, no prazo de 03 (três) dias úteis, a contar da notificação pela autoridade competente.

9.6 - A Contratada será penalizada com a sanção prevista no Item **9.1.3**, sem prejuízo de seu descredenciamento no cadastro municipal de fornecedores, quando:

9.6.1 - Se recusar a assinar o Contrato, por um período de 05 (cinco) dias úteis contados do vencimento do prazo para assinatura, inclusive nas hipóteses previstas no parágrafo único do **art.89 e no Art.90 da Lei n.º-14.133/21**;

9.6.2 - Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, atrasar ou ensejar o retardamento na execução do seu objeto, por um período de 05 (cinco) dias úteis contados do vencimento do prazo para início da execução do objeto sem motivo justificado;

9.6.3 - Não mantiver a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;

9.6.4 - Fraudar a licitação ou praticar atos fraudulentos na execução do Contrato;

9.6.5 - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; ou

9.6.6 - Der causa à inexecução total ou parcial do Contrato.

10 CLÁUSULA DÉCIMA - DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

10.1 - O recurso orçamentário, necessário ao adimplemento das obrigações decorrentes deste Contrato, correrá por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

03030101.1712200524.001 MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS – 339040-Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, Ficha: 18, Fonte: 1501.

10.2 – A emissão da Autorização de Fornecimento, que visa atender às necessidades do SAAE de GUAPÉ/MG, somente será feita se houver disponibilidade financeira para suportar as despesas.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 11.1 - Este Contrato poderá ser extinto nos termos do Art.138 da Lei n.º-14.133/21, atendida sempre a conveniência administrativa.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1 - Este Contrato reger-se-á em conformidade com os termos do Instrumento Convocatório, com a **Lei Federal n.º-14.133/21**, regulamentada pelo **Decreto Municipal n.º-175/21**, além das demais disposições legais aplicáveis.
- 12.2 - Fica eleito o Foro da Comarca de Guapé (MG), com exclusão de qualquer outro, para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato.
- 12.3 - E por estarem assim justos e contratados, firmam o presente em duas vias de igual teor e forma para fins e efeitos de direito.

Guapé/MG, ____ de ____ de ____.

Empresa Contratada: _____

JERRY ADRIANE ARANA
DIRETOR GERAL SAAE

Testemunha 1: _____
Nome: _____
CPF: _____

Testemunha 2: _____
Nome: _____
CPF: _____

AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 – PROCESSO N.º 0010/2026

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

DECLARO (AMOS), para os devidos fins, que tomei(amos) conhecimentos de todas as informações constantes do Edital do **AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 – PROCESSO N.º 0010/2026**

Declaro(amos), ainda que atendemos a todas exigências habilitatórias e que detenho(emos) capacidade técnico-operacional (instalações, aparelhamento e pessoal) para locação do(s) objeto(s) para o(s) qual(is) apresentamos proposta.

_____, ____ de _____ de _____.

Nome do Representante - Assinatura e RG:

AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 – PROCESSO N.º 0010/2026

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO LEGAL PARA
LICITAR OU CONTRATAR COM A ADMINISTRAÇÃO**

A empresa _____, CNPJ _____,
sediada _____, declara, sob as penas da lei, que não está impedida de
participar de licitação e nem foi declarada inidônea para licitar, inexistindo até a presente data fatos impeditivos para
sua habilitação no **AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 – PROCESSO N.º 0010/2026**

Ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

_____, ____ de _____ de _____.

Nome do Representante - Assinatura e RG:

AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 – PROCESSO N.º 0010/2026

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal Sr.(a) _____, portador do Documento de Identidade sob o nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____ DECLARA, sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos legais para qualificação como _____ **(incluir a condição da empresa: Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP)**, art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006 e que não está sujeita a quaisquer dos impedimentos do § 4º deste artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da citada lei.

Declaramos possuir restrição fiscal no(s) documento(s) de habilitação e pretendemos utilizar o prazo previsto no art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/06, para regularização, estando ciente que, do contrário, decairá o direito à contratação, estando sujeita às sanções previstas na Lei Federal n.º 14.133/21.

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

Por ser verdade, firmo a presente.

_____, ____ de _____ de _____.

Nome do Representante - Assinatura e RG:

AVISO DE DISPENSA N.º 0004/2026 – PROCESSO N.º 0010/2026

DECLARAÇÃO DE QUE CUMPRE AS EXIGÊNCIAS DE RESERVA DE CARGOS

Empresa _____, CNPJ sob o nº _____, sediada à Rua/Av. _____, nº _____, Bairro _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador da carteira de identidade nº _____ e CPF sob o nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso IV do art. 63 da Lei n.º 14.133/21, que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.



_____, ____ de _____ de _____.

Nome do Representante - Assinatura e RG: