



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL

Proc. Nº 12/2024

Fls. Nº \_\_\_\_\_



**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO**

<b>PREGÃO ELETRÔNICO N ° 05/2024</b>	
<b>OBJETO</b>	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento, em conformidade com todas as exigências da lei geral de proteção de dados pessoais.
<b>PROCESSO ADMINISTRATIVO N.</b>	12/2024
<b>DATA E HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA</b>	31 de julho de 2024 às 09h – Horário de Brasília-DF
<b>LINK DA SESSÃO</b>	<a href="http://www.portaldecompraspublicas.com.br">www.portaldecompraspublicas.com.br</a>
<b>PREFERÊNCIA POR ME/EPP/EQUIPARADAS</b>	<b>COM DESTINAÇÃO EXCLUSIVA ME/EPP/equiparadas:</b> <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <b>COM AMPLA CONCORRÊNCIA:</b> <input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO <b>COM PREFERÊNCIA LOCAL/REGIONAL:</b> <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO <b>COM RESERVA DE COTAS ME/EPP:</b> <input type="checkbox"/> SIM <input checked="" type="checkbox"/> NÃO
<b>REGÊNCIA LEGAL</b>	Regido pela Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal n.º 4.971, de 22 de novembro de 2023, Decreto Municipal n.º 4.968, de 21 de novembro de 2023, Lei Complementar n.º 123/06, e demais legislações correlatas.
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO</b>	R\$ 281.666,00 (duzentos e oitenta e seis mil e seiscentos e sessenta e seis reais)
<b>CRITÉRIO DE JULGAMENTO</b>	Menor Preço por Por lote
<b>MODO DE DISPUTA</b>	Aberto e Fechado
<b>INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES</b>	O Edital e seus anexos poderão ser obtidos através do endereço eletrônico <a href="https://saaecostarica.ms.gov.br/licitacoes/">https://saaecostarica.ms.gov.br/licitacoes/</a> ; ou ainda através do portal eletrônico <a href="http://www.portaldecompraspublicas.com.br">www.portaldecompraspublicas.com.br</a> , ou presencialmente na sede do SAAE, sito à Rua Narciso Totó, 414, Centro - CEP: 79.550-000 – Costa Rica/MS



# SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

## COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



### EDITAL DE LICITAÇÃO

#### PREGÃO ELETRÔNICO N.º 05/2024

#### PREÂMBULO

O Serviço Municipal de Água e Esgoto, por meio do Departamento de Licitações, com sua sede administrativa sito à Rua José Narciso Totó, nº 414 – Centro – Costa Rica – MS, torna público que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **Menor Preço**, com critério de julgamento **por lote**, e pelo modo de disputa **Aberto e Fechado**, com abertura em **31/07/2024** às 9h, o certame será conduzido pelo Agente de Contratação designado através do Portaria n.º 028/2024, o certame e as contratações dele decorrentes, serão regidos pela Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, pelo(s) Decreto Municipal n.º 4.971, de 22 de novembro de 2023, Decreto Municipal n.º 4.968, de 21 de novembro de 2023, pela Lei Complementar n.º 123, de 14 de dezembro de 2006, legislação correlata e demais exigências deste edital.

#### 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento, em conformidade com todas as exigências da lei geral de proteção de dados pessoais, em atendimento à solicitação dos Departamentos de engenharia e compras, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em lote único, formados por 04 (quatro) itens, conforme tabela constante no Projeto Básico/Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

#### 2. DA SESSÃO PÚBLICA

2.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio do sistema eletrônico: [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), na data, horário e local indicados no preâmbulo deste Edital.

2.2. Durante a sessão pública a comunicação entre o(a) agente de contratação/comissão de contratação e as licitantes ocorrerá exclusivamente por troca de mensagens em campo próprio do sistema eletrônico.

2.3. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo(a) pregoeira;

2.4. Na impossibilidade da conclusão dos trabalhos da sessão desta Pregão na mesma data de abertura, e em face de decisão do(a) agente de contratação/comissão de contratação (a), deverá ser determinada a continuidade das atividades em dia(s) subsequente(s).

2.5. Cabe à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



2.6. É de responsabilidade do cadastrado conferir com exatidão os seus dados cadastrais no Sistema Eletrônico e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente à correções e/ou alterações dos registros quando constada determinada incorreção ou se tornem desatualizados.

### 3. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar desta licitação os interessados que satisfaçam as exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos e que detenham atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão, e que estejam devidamente cadastrados junto ao Órgão Provedor do Sistema, através do site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

3.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema, conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

3.2. A sessão pública será realizada no site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), no dia **31 de julho de 2024, com início às 09 horas**, horário de Brasília – DF e somente poderão participar da sessão pública, as empresas que apresentarem propostas **até às 08:59 horas (horário de Brasília-DF) através do site acima citado.**

3.3. Como condição para participação, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

3.3.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49;

3.3.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e Termo de Referência;

3.3.3. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3.3.4. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.3.5. Que a proposta foi elaborada de forma independente.

3.4. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

3.5. **Não poderá participar direta ou indiretamente da presente PREGÃO** o licitante enquadrado em qualquer das seguintes hipóteses:

3.5.1. que não atenda às condições deste Edital e seus anexos;

3.5.2. em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação;

3.5.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.5.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.5.5. 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;

3.5.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei n.º 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.5.7. 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;

3.5.8. empresa declarada inidônea por qualquer Órgão da Administração Pública direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

3.5.9. impedido de contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Costa Rica/MS, nos termos do art. 156, III, § 4º, e IV, § 5º, da Lei n.º 14.133, de 2021;

3.5.10. com decretação de falência;

3.5.11. submisso a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução;

3.5.12. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.5.13. As condições mencionadas nos subitens anteriores serão verificadas pelo Agente de contratação ou comissão de contratação previamente à fase de habilitação.

3.5.14. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei 14.133, de 2021](#).

3.5.15. A vedação de que trata o item 3.6.14. estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3.5.16. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei 14.133, de 2021.

3.5.17. Pessoa física que tenha sido proibida de contratar com o Poder Público em razão de condenação por ato de improbidade administrativa, nos termos do artigo 12 da Lei Federal nº 14.230/2021, ou pessoa jurídica que tenha como sócio majoritário aquele a quem foi dirigida mencionada penalidade, durante o prazo que apontar a decisão condenatória,

3.5.18. Empresa cujo estatuto ou contrato social não seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação.

3.5.19. Os profissionais organizados sob a forma de cooperativa, desde que não tenham observado o disposto no subitem 3.15 deste Edital.

### 3.6. Da participação de empresas em consórcio

3.6.1. Conforme delineado no Termo de Referência, **NÃO** será permitida a participação de empresas em regime de consórcio, conforme justificativa técnica e econômica constante do procedimento administrativo;



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



3.6.2. Essa decisão é resultante de um processo de avaliação da realidade do mercado em razão do objeto a ser licitado e a ponderação dos riscos inerentes à atuação de uma pluralidade de sujeitos associados para execução do objeto visando ao atendimento ao interesse público do órgão.

3.6.3. Sendo assim, atentando ao fato de que existem várias empresas capazes para realizar a entrega do objeto deste Edital, e incluindo a avaliação do mercado e a ponderação dos riscos, para selecionar a melhor opção para executar tal objeto em nome do interesse público, e ainda por não ser característico da atividade econômica da venda de peças para quadros de comando elétrico por consórcios, esta Autarquia resolveu por não permitir a participação de consórcio. Fato esse que, por si só, não configura restrição à competitividade.

### 3.7. Da participação de profissionais organizados sob a forma de cooperativa

3.7.1. Os profissionais organizados sob a forma de cooperativa poderão participar de licitação quando:

- I. a constituição e o funcionamento da cooperativa observarem as regras estabelecidas na legislação aplicável, em especial a Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, a Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, e a Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009;
- II. a cooperativa apresentar demonstrativo de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados;
- III. qualquer cooperado, com igual qualificação, for capaz de executar o objeto contratado, vedado à Administração indicar nominalmente pessoas;
- IV. o objeto da licitação se referir, em se tratando de cooperativas enquadradas na Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, a serviços especializados constantes do objeto social da cooperativa, a serem executados de forma complementar à sua atuação.

### 3.8. Da participação de pessoa física:

3.8.1 Considerando os estudos técnicos preliminares, e, conforme o objeto, na presente contratação, não será admitida a participação de pessoa física, porquanto necessária estrutura incompatível com as suas características, para o atendimento da necessidade da Administração.

### 3.9. Da Participação de empresas estrangeiras

3.9.1. Será permitida a participação de empresas estrangeiras que funcionem no País, sendo exigidos os documentos de habilitação descritos no item 12.3, inclusive o relacionado no subitem 12.3.1.5 deste edital, por meio de documentos equivalentes aos exigidos para pessoas jurídicas nacionais, inicialmente apresentados em tradução livre, conforme regulamentado pelo Decreto Municipal nº 4.971/2023.

## 4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. A participação do licitante no **PREGÃO ELETRÔNICO** se dará por meio no registro cadastral no [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), a qual deverá manifestar, por meio de seu operador designado, em campo próprio do sistema, pleno conhecimento, aceitação e atendimento as exigências de habilitação prevista no Edital.

4.2. O acesso do operador ao sistema da pregão, para efeito de encaminhamento de proposta de preços e lances sucessivos de preços, em nome do licitante, somente se dará mediante prévia definição de



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



senha privativa.

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

4.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

4.5. É de exclusiva responsabilidade do usuário cadastrado o sigilo da senha, bem como conferir a exatidão dos seus dados cadastrais e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados não cabendo a este órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.6. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

4.7. Qualquer dúvida em relação ao acesso ao sistema operacional poderá ser esclarecida através do [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br) por contato pelo telefone 0800.730.5455.

### 5. DO ENVIO DA PROPOSTA

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

5.2. Os licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema, a proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.3. O envio da proposta ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.4. O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos para a habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências do edital.

5.5. A licitante deverá declarar em campo próprio do sistema, ao cadastrar a sua proposta, que:

5.5.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

5.5.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal;

5.5.3. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

5.5.4. 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.

5.6. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei 14.133, de 2021.

5.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte, equiparadas ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei 14.133, de 2021.

5.8. A falsidade da declaração de que trata os itens 6.5. e 6.7 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.9. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese da fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, retirar ou substituir os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

5.10. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.11. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

5.12. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

5.12.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

5.12.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

5.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

5.13.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



5.13.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

5.14. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 6.12 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

5.15. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

5.16. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

### 6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- a) valor unitário e total dos itens
- b) quando houver lotes com mais de um item, obrigatoriamente todos os itens do lote devem ser cotados.
- c) fabricante (quando couber);
- d) descrição detalhada do objeto, indicando no que for aplicável, uma única marca por item ofertado, devendo o modelo ser discriminado quando for pertinente. Tais informações devem estar de acordo com o Anteprojeto/Projeto Básico/Termo de Referência;

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

6.3. O licitante **não poderá se identificar** no preenchimento da proposta.

6.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

6.5. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.6. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

6.7. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.8. No caso de licitante autônomo (pessoa física), deverá ser acrescentado ao valor da proposta o





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



percentual de 20% relativo à contribuição patronal à Seguridade Social, sendo que:

- a). O recolhimento da contribuição patronal **será realizado pela Administração**.
- b). O percentual de que trata o item 7.8, deverá ser subtraído do valor da proposta final do adjudicatário, e recolhido, pela Administração, ao INSS, em favor da pessoa física.

6.9. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Anteprojeto/Projeto Básico/Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

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

6.11. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.12. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas Competente e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição Federal; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6.13. A empresa licitante deverá ainda, apresentar as seguintes declarações, como anexo à proposta:

6.13.1. **DECLARAÇÃO** de que sua 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 das propostas;

6.13.2. **DECLARAÇÃO** de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no inciso IV do art. 63 da Lei 14.133, de 2021;

6.13.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar que cumpre os requisitos estabelecidos no subitem 3.15 deste Edital.

6.13.4. Em relação às microempresas, empresas de pequeno porte e equiparadas, **DECLARAÇÃO** de que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo utilizar o modelo do ANEXO IV do edital.

### 6.14. Garantia da proposta

6.14.1. Para a presente proposta não será exigida garantia.

## 7. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

7.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei n.º 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido, por via eletrônica no endereço [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), ou no endereço [licitacaosaaecr@terra.com.br](mailto:licitacaosaaecr@terra.com.br) até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



7.2. Não será conhecida da impugnação ou do pedido de esclarecimentos sem o nome completo ou razão social, CPF/CNPJ, endereço, telefones, e-mail, assinatura do impugnante e sendo pessoa jurídica deverá estar acompanhada de documento que comprove a representatividade de quem assina a impugnação.

7.3. O pregoeiro/agente de contratação, responderá à impugnação ou ao pedido de esclarecimento no prazo de até 03 (três) dias úteis contados da data de recebimento do pedido, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital de licitação e dos anexos.

7.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

7.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Agente de contratação/Comissão, nos autos do processo de licitação.

7.5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão divulgadas em sítio eletrônico oficial do órgão ou da entidade promotora da licitação e no sistema, e vincularão os participantes e a Administração.

7.6. Na hipótese de alteração do instrumento convocatório em decorrência do acolhimento da impugnação ou do esclarecimento feito, aplica-se o disposto no §1º do art. 55 da Lei 14.133, de 2021.

### **8. DA ABERTURA DA SESSÃO, DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

8.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

8.2.1. Será desclassificada a proposta cuja descrição do objeto não esteja em conformidade com os requisitos do edital e também será desclassificada a proposta cuja descrição identifique o licitante.

8.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

8.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

8.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Agente de Contratação/Comissão e os licitantes.

### **9. DOS LANCES**

9.1. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



9.2. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.

9.3. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

9.4. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.

9.5. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta **deverá ser de R\$ 0,05 (cinco) centavos**.

9.6. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

### 10. DO MODO DE DISPUTA

10.1. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

10.2. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto e fechado”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

10.2.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

10.2.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.2.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

10.3. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

10.3.1. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

10.4. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa **“aberto e fechado”**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



10.4.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.4.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.4.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

10.4.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

10.4.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

10.5. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**fechado e aberto**”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superior àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

10.5.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 7.15, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

10.5.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

10.5.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

10.5.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



10.5.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

10.5.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

10.6. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

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

10.8. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

10.9. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

10.10. Retornando a conexão do pregoeiro ao sistema, todos os atos praticados pelas licitantes junto ao sistema serão considerados válidos.

10.11. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

10.12. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

### 11. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

11.1. A mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

11.2. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

11.3. Após aplicada as supracitadas regras, persistindo o empate, serão utilizados os critérios de desempate descritos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, naquela ordem estabelecida.

11.4. A licitante caracterizada como ME, EPP ou equiparada **não** poderá fazer uso do tratamento diferenciado se, no ano-calendário de realização da licitação, tiver celebrado contratos com a



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, observado o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021.

### 12. DA NEGOCIAÇÃO

12.1. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Agente de Contratação/Comissão poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

12.1.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

12.1.2. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12.1.3. Concluída a negociação, o resultado será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

### 13. DA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA ADEQUADA AO ÚLTIMO LANCE OFERTADO

13.1. O pregoeiro solicitará ao licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar que, no prazo de até 2 (duas) horas envie a proposta, devidamente preenchida e assinada, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital.

13.1. A Proposta de Preços ajustada deverá ser inserida no sistema [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

13.1.1. A sessão PODERÁ ser suspensa para aguardo da proposta de preços, cabendo ao Pregoeiro informar, através do sistema eletrônico, a data e o horário para retomada da licitação e divulgação da aceitabilidade da proposta.

13.1.2. É facultado ao Agente de Contratação/Comissão prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

13.2. Após a negociação do preço, o Agente de Contratação/Comissão iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

### 14. DA FASE DE JULGAMENTO

14.1. Encerrada a etapa de negociação, o Agente de Contratação/Comissão verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei 14.133, de 2021.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



14.2. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o agente de contratação verificará se faz jus ao benefício.

14.3. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Agente de Contratação/Comissão examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao estipulado para contratação neste Edital e seus anexos.

14.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:

14.4.1. contiver vícios insanáveis;

14.4.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Edital e seus anexos;

14.4.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo estimado para a contratação;

14.4.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

14.4.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

14.4.5.1. Para os fins do disposto nos subitens 11.4.1 e 11.4.5, **considera-se vício sanável**, entre outras, as seguintes medidas:

a) a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes;

b) o desatendimento de exigências meramente formais e que não comprometam a compreensão do conteúdo da proposta;

c) aquele cujo defeito não altera a substância da proposta;

d) a atualização de documentos vencidos após a data de recebimento das propostas;

e) a juntada extemporânea de declarações firmadas pelo próprio licitante; ou

f) a juntada extemporânea de documento não entregue, porém preexistente e passível de comprovar o atendimento de condição pelo licitante, mas que, por equívoco ou falha, não foi apresentado em momento oportuno.

14.4.5.2. O Agente de Contratação/Comissão poderá realizar diligências para sanar os vícios de que trata o subitem 11.4.5.1 deste Edital, mediante despacho fundamentado registrado na ata da sessão.

14.5. No caso de apresentação de proposta inexequível (subitens 11.4 e 11.4.4), o agente de contratação, para fins de subsidiar a decisão quanto à sua aceitabilidade, poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada no sentido de:

a) apurar se há algum risco na viabilidade da execução do objeto ofertado, a origem e a qualidade dos insumos empregados no processo produtivo e se a licitante está em dia com suas obrigações tributárias, previdenciárias e trabalhistas; e

b) solicitar à licitante maiores esclarecimentos sobre a dimensão da sua proposta e de onde obterá proveito econômico, no sentido de comprovar que o custo ultrapassa o valor da proposta; e/ou inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta, comprovando a sua efetiva exequibilidade, bem como declaração expressa de que assume eventuais prejuízos ao longo de futura relação contratual a ser firmada, de maneira que possíveis pedidos de modificação contratual posterior sejam analisados atentamente, a fim de que não sejam utilizados como expediente para corrigir distorções nos preços contemplados na proposta vencedora.

14.5.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento de que dispõe o subitem 11.4.5.2 e subitem 11.5, somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24hrs (vinte e quatro horas) de



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



antecedência, e a ocorrência será registrada na ata da sessão.

14.6. É considerado indício de inexecuibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

### 15. DA FASE DE HABILITAÇÃO

15.1. Os documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133, de 2021.

15.2. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação da licitante detentora da proposta classificada em primeiro lugar, o Agente de Contratação/Comissão verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

15.2.1. Consulta consolidada de pessoa jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

15.2.2. consulta ao banco de dados de penalidades do município (cadastro/registro das empresas sancionadas e/ou suspensas).

15.2.3. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o §8º do artigo 12 da Lei n.º 14.230/2021.

15.2.4. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte da empresa.

15.2.5. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

15.2.6. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

### 15.3. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO EXIGIDOS:

#### 15.3.1. Habilitação jurídica:

15.3.1.1. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

15.3.1.2. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

15.3.1.3. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução. [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.](#)





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



15.3.1.4. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

15.3.1.5. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

15.3.1.6. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

15.3.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

15.3.1.8. No caso de ME e EPP que queira usufruir dos benefícios da Lei Complementar federal n. 123/2006 e da Lei Complementar estadual n. 303/2022: certidão simplificada original da Junta Comercial da sede da licitante ou documento equivalente, além de declaração escrita, sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais de qualificação da condição de microempresa ou de empresa de pequeno porte estando apta a usufruir dos benefícios previstos nos art. 42 a art. 49 da Lei Complementar nº 123/2006;

### 15.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista:

15.3.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**); [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br);

15.3.2.2. Prova de Regularidade relativa ao **FGTS**, por meio de Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), expedida pela Caixa Econômica Federal [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br).

15.3.2.3. Prova de Regularidade relativa Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, seguridade social, por meio de Certidão Negativa de Débitos (CND) relativos aos Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União; expedida nos sites [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br) ou [www.pgfn.fazenda.gov.br](http://www.pgfn.fazenda.gov.br). **Conforme Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1.751, de 2 de outubro de 2014;**

15.3.2.4. Prova de Regularidade para com a Fazenda **Estadual**, por meio de Certidão Negativa de Débito em relação ao Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação-ICMS, expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, do domicílio ou sede da licitante;

15.3.2.5. Prova de Regularidade para com a Fazenda **Municipal**, por meio de Certidão Negativa de Débito em relação ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza-ISS, expedida pela Prefeitura do domicílio ou sede da licitante;

15.3.2.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, por meio de Certidão Negativa de Débitos **Trabalhistas-CNDT**, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho [www.tst.jus.br/certidao](http://www.tst.jus.br/certidao), conforme Lei n.º 12.440/2011 e Resolução Administrativa TST nº 1470/2011.

15.3.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

15.3.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### 15.3.3. Qualificação Econômico-Financeira:

15.3.3.1. Pessoa jurídica, apresentar certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede do licitante.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



15.3.3.1.1. No caso de empresa em recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

### 15.3.4. Qualificação Técnica

15.3.4.1. Apresentar atestado de capacidade técnica comprovando que já forneceu e realizou implantação, de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento em empresa de saneamento com as características funcionais descritas no Termo de Referência.

### 15.3.5. DECLARAÇÕES E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES À HABILITAÇÃO

- a) **Declaração Unificada**, conforme modelo no **Anexo III** deste edital, devidamente preenchida e assinada pelo responsável.
- b) Modelo de **Termo de Nomeação de Preposto**, conforme **Anexo V** deste edital, devidamente preenchida e assinada pelo responsável. Esclarecendo que a Carta de Preposto não substitui a Procuração e nem a Procuração substitui a Carta de Preposto.

### 16. COMPROVAÇÃO COMPLEMENTAR EM CASO DE PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS:

16.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

16.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

16.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

16.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

16.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

16.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

16.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

### 16.8. Das regras gerais da fase de habilitação

16.8.1. Após a consulta de que trata o subitem 12.2 deste Edital, o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá encaminhar **OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO PREVISTOS NESTE EDITAL**, via sistema eletrônico, no prazo de **02 (DUAS) horas**, prorrogável por igual período, contado da solicitação.

16.8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

16.8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto n.º 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

16.8.4. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

16.8.5. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

16.8.6. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

16.8.6.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelo licitante e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

16.8.6.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

16.8.6.2.1. A diligência de que trata o subitem 16.3.5.5, não caracteriza como substituição ou apresentação de documento novo, e dessa forma, o pregoeiro/comissão poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada na ata da sessão e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação, assim como a juntada de documento extemporâneo que não havia sido apresentado no momento oportuno por um equívoco ou falha, porém desde que esses sejam preexistentes e passível de comprovação.

16.8.6.2.2. Os documentos exigidos em sede de diligência deverão ser apresentados no sistema eletrônico, no prazo de 02 (duas) horas, após solicitação do pregoeiro, sob pena de inabilitação.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



16.8.6.2.3. Caso haja a necessidade de suspensão da sessão para a realização da diligência, somente poderá ser retomada a sessão mediante aviso prévio no sistema, com no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e devidamente registrado em ata.

16.8.6.2.4. O prazo estabelecido no subitem acima poderá ser prorrogado pelo Pregoeira no caso de indisponibilidade do sistema, bem como da ocorrência de fato excepcional superveniente para o qual não tenha concorrido a licitante, desde que devidamente comprovada, não podendo este prazo exceder em 05 (cinco) dias úteis, contados da solicitação da Pregoeira.

16.8.6.2.5. Todos os documentos a serem encaminhados eletronicamente deverão ser configurados, preferencialmente, nos seguintes formatos: Adobe Acrobat Reader (extensão .PDF), Word (extensão .DOC ou DOCX), Excel (extensão .XLS ou .XLSX), podendo ser processados por compactação nos formatos ZIP (extensão .ZIP) ou RAR (extensão .RAR).

16.8.2.6. Os documentos remetidos por meio do sistema [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br) poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada a qualquer momento, em prazo a ser estabelecido pela Pregoeira. Caso sejam solicitados, deverão ser encaminhados ao pregoeiro, no endereço [licitacaosaaecr@terra.com.br](mailto:licitacaosaaecr@terra.com.br).

16.8.3. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

16.8.4. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta ajustada, e/ou documentos complementares, tanto na fase de proposta ou de habilitação, conforme previsto neste instrumento, será desclassificada/inabilitada, conforme o caso, e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

16.8.5. As equiparadas, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, social e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição.

16.8.6. Na hipótese de haver alguma restrição quando da comprovação de regularidade, será assegurado prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a regularização da documentação, a realização do pagamento ou parcelamento do débito e a emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

16.8.7. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação.

16.8.8. Constatado o atendimento às exigências estabelecidas no edital, o licitante será declarado vencedor.

16.8.9. Após o encerramento da fase de habilitação, o pregoeiro disponibilizará no sistema os documentos da habilitação apresentados pelo licitante declarado vencedor bem como os documentos oriundos das diligências promovidas.

### **16.9. Das Declarações a serem apresentadas pelos licitantes na fase de habilitação:**

16.9.1. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma do art. 63, I, da Lei nº 14.133, de 2021.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



16.9.2. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de 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.

16.9.3. Constitui meio legal de prova, para fins de habilitação, a verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões.

16.9.4. No caso que a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

16.9.5. Qualquer licitante poderá, de **forma imediata**, após a declaração do vencedor do certame, manifestar sua intenção de recorrer sob pena de preclusão, em campo próprio do sistema, dessa forma será concedido na sessão pública o prazo de 30 (trinta) minutos, indicando em sua manifestação contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer, julgamento das propostas e/ou ato de habilitação ou inabilitação de licitante.

### 17. DOS RECURSOS

17.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei n.º 14.133, de 2021.

17.2. O prazo para apresentação do recurso é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

17.3. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei n.º 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data da ata de julgamento.

17.4. Os recursos deverão ser encaminhados através do endereço eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br) devendo ainda serem encaminhadas **cópias para o e-mail:** [licitacaosaaecr@terra.com.br](mailto:licitacaosaaecr@terra.com.br).

17.5. Fica assegurada vista imediata dos autos do pregão, aos interessados, no sítio eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), com a finalidade de subsidiar a preparação de recursos e de contrarrazões.

17.6. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

17.7. Recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



17.8. Na elaboração de suas decisões, a autoridade competente poderá solicitar auxílio pelo órgão de assessoramento jurídico, que deverá dirimir dúvidas e subsidiá-la com as informações necessárias. E caso a autoridade competente solicite, o prazo para proferir a decisão ficará suspenso.

17.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

### 18. DO ENCERRAMENTO DA LICITAÇÃO

18.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação e exauridos os recursos administrativos, o pregoeiro deverá elaborar um breve relatório quanto aos fatos e procedimentos do certame, e encaminhar o processo à autoridade superior para que se proceda a adoção de uma das condutas constantes do art. 71 da Lei Federal nº 14.133/2021.

### 19. DA ENTREGA DO OBJETO

19.1. As condições e obrigações referente a entrega do objeto, devem seguir as disposições constantes no Termo de Referência.

### 20. DO PAGAMENTO

20.1. No que tange ao pagamento decorrente do fornecimento do objeto, a contratada deverá observar o disposto no Termo de Referência (**dos critérios de medição e pagamento**).

20.2. Será efetuada a retenção na fonte do Imposto Sobre a Renda incidentes sobre os pagamentos que efetuarem a pessoas físicas e jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras de construção civil, com base nas Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, com a alteração dada pela Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26 de junho de 2023, art. 64 da Lei Federal nº 9.430/96, e Decreto Municipal nº 4.933/2023.

### 21. DA CONTRATAÇÃO

21.1. Depois de homologado o resultado deste pregão, a licitante adjudicatária será convocada para assinar o termo de contrato ou instrumento substitutivo, cuja minuta constitui o Anexo V do presente instrumento, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da data da comunicação formal, podendo ser prorrogado, em conformidade com o disposto no § 1º, do artigo 90, da Lei n.º 14.133, de 2021.

21.2. Se não ocorrer a convocação para a contratação e decorrer o prazo de validade da proposta indicado no edital, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

21.3. Será admitida a forma eletrônica na celebração de contratos, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

21.4. Na assinatura do contrato, será exigida para a licitante, a comprovação das condições de habilitação fiscal e trabalhista consignadas no edital de licitação, e se, por ocasião da formalização do contrato, as certidões de regularidade da Adjudicatária para com a Fazenda Federal, Estadual, Municipal, INSS, FGTS e Justiça do Trabalho estiverem vencidas, o órgão contratante verificará a situação por meio



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



eletrônico hábil de informações, certificando nos autos do processo a regularidade e anexando os documentos comprobatórios da respectiva consulta, salvo impossibilidade devidamente justificada.

21.5. Se o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital, se recusar a assinar o contrato ou não retirar o instrumento equivalente, é facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para celebrar o contrato nas mesmas condições propostas pelo vencedor.

21.5.1. Caso nenhum dos licitantes remanescentes aceitar a contratação nos termos do 17.5, a Administração poderá convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário.

21.5.2. Se restar frustrada a negociação de melhor condição de preço que trata o 17.5, a Administração poderá adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória.

21.5.3. Na adoção dos procedimentos descritos nos itens 17.5 à 17.5.2, a Administração **não** poderá aceitar propostas/lances superiores ao valor estimado da contratação, observado o índice de atualização de preços correspondente.

21.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido no subitem 17.1 deste Edital caracterizará a conduta tipificada no inciso VI do art. 155 da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e o sujeitará à penalidade prevista neste Edital.

## 22. EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

22.1. O modelo de execução e gestão do contrato seguirão as ações específicas dispostas no plano básico de fiscalização, disponível no link <https://www.costarica.ms.gov.br/portal/diario-oficial>, no sítio oficial do município e não requerem ações adicionais específicas ao objeto contratado.

## 23. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E DAS SANÇÕES

**23.1 Comete infração administrativa o fornecedor que infringir as disposições previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quais sejam:**

23.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

23.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

23.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

23.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

23.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

23.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

23.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

23.1.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

23.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

23.1.10.1. 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 fornecedores, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

23.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos desta licitação;

23.1.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**23.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores, em processo de aplicação de penalidade, estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:**

a) Advertência pela falta do subitem 23.1.1, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Multa de 20% (vinte por cento), conforme regulamentação pertinente ao art.156, § 3º da Lei 14.133/2021, sobre o valor estimado dos itens prejudicados pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 23.1.1 a 23.1.12;

c) 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 23.1.2 a 23.1.7, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

d) 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 municipais, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 23.1.8 a 23.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

23.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para a Administração Pública;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

23.4. 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.





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



23.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

23.6. Na aplicação da sanção prevista na alínea “b” do item 23.2 deste Edital, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

23.7. Para aplicação das sanções previstas nas alíneas “c” e “d” do item 23.2 deste Edital será instaurado processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

23.8. Quando o quadro funcional não dispuser de servidores estatutários, a comissão a que se refere o item anterior será composta de 2 (dois) ou mais empregados públicos pertencentes aos seus quadros permanentes, preferencialmente com, no mínimo, 3 (três) anos de tempo de serviço no órgão ou entidade.

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

23.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se os demais procedimentos previstos na Lei nº 14.133/2021.

### **24. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

24.1. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

24.2. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

24.3. Toda a documentação exigida para o certame deverá ser anexada no sistema eletrônico em formato legível.

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

24.6. As normas disciplinadoras da licitação 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.

24.7. Os licitantes 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 licitatório.

24.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, deverão ser observadas as regras previstas no art. 183 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



24.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

24.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

24.11. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP e pelo endereço eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br).

### 25. DO FORO

25.1. Fica eleito, para dirimir as questões divergentes oriundas do presente Edital e seus anexos, que não forem resolvidas na esfera administrativa, o foro da comarca de Costa Rica, Estado de Mato Grosso do Sul, renunciando-se a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

#### 24.2 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I - Termo de Referência;  
Apêndice do ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar  
ANEXO II – Modelo Proposta de Preços  
ANEXO III – Modelo de Declaração Unificada;  
ANEXO IV - Minuta do Termo de Contrato;  
ANEXO V – Modelo de Termo de Nomeação de Preposto;  
ANEXO VI – Modelo de declaração de enquadramento ME - EPP  
ANEXO VII – Declaração de cadastro no E-CJUR

Costa Rica – MS, 11 de julho de 2024

Cesarino Candido Narcizo  
Ordenador de Despesas – Diretor Presidente do SAAE  
Portaria nº 14.847/2021



# SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

## COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



### ANEXO I

#### TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS)

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 12/2024**

**SD Nº: 12/2024**

O presente instrumento foi formalizado com base nos levantamentos efetivados nos estudos técnicos preliminares, utilizando como parâmetro o relatório onde constam as justificativas para as presentes inserções e a materialização do planejamento, encontrando-se este, em anexo.

Somado às presentes exigências, deverão ser observados pelos interessados em formalizar propostas, todas as exigências que estarão contidas no Edital.

#### 1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em caráter continuado para prestação de serviços especializados de locação e implementação de software integrado de gestão em saneamento, destinado a atender às necessidades de gestão comercial, atendimento, faturamento, arrecadação, gestão técnica de laboratório e engenharia, gestão operacional, sistema de informações geográficas (SIG/GIS), gerencial, serviço de mensagens digitais, atendimento digital por aplicativos mobiles e multicanais, sistema de geração de relatórios e painéis (B.I.) e demais serviços voltados ao funcionamento do Serviço Municipal de Água e Esgoto (SAAE) de Costa Rica/MS. O software a ser fornecido deverá contemplar serviços: geração de faturas de forma eficiente e precisa, garantindo a integridade dos dados e a conformidade com as regulamentações vigentes; emissão de Ordens de Serviços, tanto impressas quanto eletrônicas, proporcionando agilidade e controle na execução dos serviços prestados; emissão de revisão de consumo, tanto impressa quanto eletrônica, garantindo transparência e precisão nas informações fornecidas aos consumidores; gestão de hidrômetros, possibilitando o controle e a manutenção adequada dos equipamentos utilizados para medição do consumo de água; gestão de sistema de mapas e projetos, permitindo o planejamento e a visualização georreferenciada das redes de distribuição de água e coleta de esgoto; ferramentas de inteligência de negócios (B.I.), proporcionando análises detalhadas e insights estratégicos a partir dos dados gerados pelo sistema; e outros itens e funcionalidades relacionados, conforme especificações detalhadas neste Termo de Referência. O fornecimento do software deverá atender integralmente às necessidades operacionais e gerenciais do SAAE de Costa Rica/MS, conforme condições e exigências estabelecidas no item 1.2.

1.2. Definição/Detalhamento do objeto, conforme especificações técnicas, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, abaixo discriminadas:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNID. MED	QUANT.
1	1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL, OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE GERÊNCIA E GESTÃO TÉCNICA DE LABORATÓRIO E ENGENHARIA, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01
	2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS, INCLUINDO A CONVERSÃO E ADEQUAÇÃO DE MAPAS E DADOS PARA A BASE CARTOGRÁFICA A SER INTEGRADA AO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01
	3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, OMNICHANNEL, FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE (B.I.) E SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), ABRANGENDO LICENÇAS DE USO E ACESSO AO BANCO DE DADOS, FERRAMENTAS DE B.I. E GOOGLE MAPS, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	MÊS	12
	4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO "IN LOCO" DE CUSTOMIZAÇÃO PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS (B.I.) E GESTÃO DE LABORATÓRIOS, BEM COMO PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS SIG/GIS, (A SEREM PRESTADOS AO LONGO DOS 12 MESES) CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	HORA	200

**1.2.1.** O objeto desta contratação é caracterizado como bem comum nos termos do inciso XIII do art.6º da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme informado na SD originária, e atende as disposições da Portaria nº 068/2022, não se caracterizando como bem de luxo.

### 1.3. Utilização do catálogo de padronização:

1.3.1. O órgão adotará catálogo próprio e os produtos não estão padronizados até a presente data, sendo utilizada a especificação técnica contida no sistema interno enquanto o catálogo de padronização está sendo construído gradativamente.

## 2. DA JUSTIFICATIVA/NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**2.1.** A contratação da empresa especializada em software integrado de gestão em saneamento pelo Serviço Municipal de Água e Esgoto de Costa Rica/MS (SAAE) se justifica pela necessidade constante de aprimorar e universalizar o acesso aos serviços de fornecimento de água tratada, coleta e tratamento de esgoto sanitário para a população, visando melhorar as condições de saúde e qualidade de vida no município. O sistema proposto é essencial para a administração da autarquia, possibilitando o controle e gerenciamento comercial, faturamento e operações de forma ágil e eficiente, com emissão simultânea de faturas, controle de ordens de serviço, gestão técnica e integração de dados comerciais e geográficos. A ferramenta de Business Intelligence (B.I.) deve oferecer uma visualização em tempo real das informações do sistema, com painéis de controle intuitivos e parametrizáveis. A integração do sistema de informações geográficas (SIG/GIS) ao software de gestão comercial irá aprimorar a gestão da distribuição de água e coleta e tratamento de esgoto, permitindo uma definição precisa de ações estratégicas, além de modernizar a qualidade dos dados e processos de manutenção, garantindo a



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



integridade e confiabilidade do sistema. Essa integração também facilitará a identificação de problemas como vazamentos e a realização de controle de qualidade, contribuindo para a gestão eficiente do sistema de distribuição de água.

### 3. LOCAL DA ENTREGA

A implantação, instalação e treinamento do sistema deverá ser realizado nas dependências do SAAE, situado na rua José Narciso Totó, 414, Centro, Costa Rica – Mato Grosso do Sul.

### 4. DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

4.1. Por se tratar de objeto continuado a presente contratação terá vigência de **02 (dois) anos**, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

4.2. Poderão ser realizados acréscimo ou supressões nos termos do art. 125 da Lei 14.133/2021.

### 5. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- O objeto estudado não requer manutenção, instalação ou assistência técnica.
- O objeto em estudo requer manutenção, instalação ou assistência técnica ou outras, observadas deve incluir, no mínimo, as seguintes características técnicas:

#### 5.1. Disposições gerais:

**5.1.1.** A solução oferecida, conforme este Termo de Referência, deve ser desenvolvida para operar integralmente em ambiente web. Isso significa que todos os seus módulos devem funcionar na web, permitindo consultar, cadastrar, imprimir e alterar informações sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores de acesso. Soluções desktop acessadas por meio de ferramentas de acesso remoto ou similares não são permitidas.

**5.1.2.** A infraestrutura de aplicação e banco de dados será totalmente online, conhecida como 'nuvem' ou 'cloud computing', acessada via internet. A licitante é responsável por todos os custos de hospedagem e migração de dados legados, garantindo que o sistema esteja em produção com todos os dados armazenados remotamente via web, com gerenciamento centralizado e aplicação entregue no modelo "um para muitos".

**5.1.3.** A infraestrutura de computadores, terminais e sistemas de rede necessários para o funcionamento nas instalações físicas do Serviço Municipal de Água e Esgoto (SAAE) será de responsabilidade da Autarquia. A proponente deve detalhar em sua proposta técnica os requisitos de hardware necessários para que a solução oferecida funcione perfeitamente no ambiente do SAAE.

**5.1.4.** Deve-se cumprir todas as exigências da legislação federal, estadual, municipal e das agências reguladoras, bem como suas atualizações, sem custos adicionais para a contratada. A contratada é responsável por eventuais falhas no cumprimento das obrigações legais, decorrentes de sua própria falta ou falhas na solução.

**5.1.5.** Durante a vigência do contrato, é obrigatório realizar a manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, sem ônus adicionais para o Município, conforme as seguintes diretrizes:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- **Manutenção Legal:** Deve-se elaborar um cronograma para atender às mudanças na legislação, sem afetar a operação do sistema e dentro dos prazos estabelecidos. Após a aprovação do prazo, torna-se obrigação da Contratada cumprir o cronograma.

- **Manutenção Corretiva:** Responsabilidade de corrigir problemas de funcionalidade detectados pelos usuários.

**5.1.6.** Todas as manutenções evolutivas e solicitações exclusivas do Serviço Municipal de Água e Esgoto (SAAE) de Costa Rica/MS, que envolvam inclusão de novas funções, telas ou relatórios, podem ser desenvolvidas e remuneradas por hora técnica, conforme valores indicados pela Contratada na proposta de preço. Essas modificações devem ser exigidas e autorizadas pelo responsável pela gestão do contrato no município, estabelecendo-se um prazo de entrega acordado entre as partes.

**5.1.7.** O sistema deve contar com um serviço de registro de operações (log), que automaticamente registra todas as ações dos usuários que operam o sistema. Esses registros incluem o usuário que realizou a ação, data, horário, operação realizada e dados alterados, quando aplicável.

**5.1.8.** Não será permitido que o sistema contratado dependa de softwares terceiros para sua execução ou parte dele, como um sistema separado por exemplo para gerenciamento de leituras e faturamentos. O sistema a ser contratado deve ser uma solução completa e única, capaz de atender integralmente todas as necessidades da Autarquia.

### 5.2. Arquitetura Técnica

Para assegurar a contratação de uma solução robusta, alinhada aos melhores padrões reconhecidos pelo mercado, a solução proposta deve apresentar as seguintes características:

**5.2.1. Hospedagem em Nuvem:** Toda a solução deve ser hospedada em nuvem (internet).

**5.2.2. Arquitetura em Três Camadas:** Suportar arquitetura em três camadas (apresentação, aplicação e dados), onde os elementos de uma aplicação estejam nitidamente separados nestas camadas.

**5.2.3. Lógica de Negócios:** Não possuir lógicas de negócios na camada de apresentação.

**5.2.4. Ambientes Segregados:** Suportar claramente a segregação de ambientes de desenvolvimento/homologação/produção, provendo ferramenta automatizada de migração de conteúdo entre ambientes.

**5.2.5. Triggers:** Não deverá fazer uso de Triggers para implementação de lógica de negócio na camada de dados.

**5.2.6. Integração de Módulos:** Conter todos módulos integrados, utilizando uma única base de dados, com as mesmas características tecnológicas e de forma nativa entre si.

**5.2.7. Balanceamento de Carga:** A solução deve disponibilizar uma funcionalidade nativa que permita o balanceamento de carga de trabalhos realizados em lote. Isso inclui a capacidade de agendar esses trabalhos de forma individual ou coletiva, com dependências ou de forma independente. Além disso, deve ser possível definir prioridades para esses trabalhos e suas respectivas dependências.

**5.3.8. Desenvolvimento em Linguagem Orientada a Objetos:** A solução ofertada deverá ter sido desenvolvida em uma linguagem orientada a objetos, interpretada, robusta, portátil, de arquitetura de alto desempenho, distribuída, dinâmica, "multithread", segura, possibilitando arquiteturas de alta



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



disponibilidade, que contenha segurança nas transações, desempenho satisfatório capaz de processar grandes volumes de processamento, e facilidades para criação de programas e soluções.

### 5.4. Interface com o Usuário

A fim de garantir uma operação fácil e intuitiva para os usuários, a solução oferecida deve apresentar, no mínimo, os seguintes requisitos de interface:

**5.4.1. Requisitos de Interface:** Acesso HTML/Web via Browser, permitir o acesso à tecnologia HTML/Web via browser, sem a necessidade de plug-ins na máquina do usuário.

Compatibilidade com Navegadores: Garantir que a camada cliente seja suportada pelos seguintes navegadores:

- Internet Explorer 11.0 e superiores.
- Microsoft Edge e superiores.
- Google Chrome 95.0 e superiores.
- Mozilla Firefox 95.0 e superiores.

**5.4.2. Mensagens em Português:** Oferecer mensagens de informações, avisos e erros em português de fácil entendimento para o usuário final.

**5.4.3. Indicação de Transações Demoradas:** Sinalizar a ocorrência de transações demoradas por meio de mensagem informativa ou indicação gráfica, utilizando um objeto gráfico que represente a espera.

**5.4.4. Controle de Consultas On-line:** Tratar o retorno de informações de consultas on-line realizadas pelos usuários, controlando e paginando os dados. Deve ser possível escolher o número de ocorrências e navegar aleatoriamente entre as páginas. Isso evita o tráfego de grandes volumes de dados do servidor para a estação cliente em um único pedido de leitura.

### 5.5. Banco de Dados

O sistema deverá utilizar um dos seguintes bancos de dados: Oracle, SQL Server ou PostgreSQL, sendo de responsabilidade da proponente fornecer e gerenciar o banco de dados utilizado. Durante a vigência do contrato, a proponente será responsável por todas as tarefas relacionadas à gestão do banco de dados, incluindo atualizações, manutenções e melhorias. Isso inclui, no mínimo, as seguintes atividades:

**5.5.1. Controle de Desempenho:** Controlar o desempenho do banco de dados, realizando análises e ajustes ("tuning"), gerenciando a alocação de espaços ocupados nos discos (data sharing e particionamento) e monitorando a demanda de recursos dos servidores, sempre buscando o melhor desempenho.

**5.5.2. Gerenciamento de Índices:** Criar e gerenciar índices e outras particularidades inerentes a bancos de dados para otimizar o desempenho.

**5.5.3. Operações de Backup e Segurança:** Realizar operações de backup/restore, clustering, espelhamento, replicação de dados ou qualquer outra tecnologia indicada pela contratante para garantir a continuidade do serviço.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**5.5.4. Atualizações de Segurança e Versão:** Aplicar atualizações de segurança, versão e outros patches indicados pelo fabricante do banco de dados.

**5.5.5. Geração de Arquivo Morto:** A solução/sistema deve permitir a geração de "arquivo morto", que consiste na criação de tabelas para armazenar dados obsoletos de certo período. Esses dados são retirados das tabelas ativas e de uso contínuo, visando melhorias de desempenho da solução como um todo. Os dados dessas tabelas de "arquivo morto" poderão ser acessados por meio do recurso de gerador de relatórios da solução.

### 5.6. Desempenho Esperado

Para garantir o perfeito funcionamento da solução, a proponente deve assegurar que a solução ofereça, no mínimo, os seguintes requisitos:

**5.6.1. Execução em Ambiente Multiprocessado:** Possibilitar a execução do processamento em várias CPUs, em um ambiente multiprocessado.

**5.6.2. Balanceamento de Carga:** Suportar balanceamento de carga entre os servidores.

**5.6.3. Utilização de Recursos de Hardware:** Possuir arquitetura que permita utilizar todo o recurso de hardware disponível para o processamento, fazendo uso de todos os CPUs disponíveis.

**5.6.4. Paralelismo Intraprocessual:** Possuir arquitetura que permita paralelismo intraprocessual durante a execução de processos de carga.

**5.6.5. Distribuição em Servidores:** Suportar distribuição nos componentes em diferentes servidores, permitindo alta disponibilidade e alto desempenho.

**5.6.6. Tempo de Resposta Esperado:** Garantir que o tempo de resposta esperado para o processamento online de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 11.000 (onze mil) consumidores não coincidentes, com o acesso simultâneo de 20 usuários, não seja superior a dez segundos.

**5.6.7. Processamento de Arquivos e Relatórios Massivos:** Para o processamento de arquivos e geração de relatórios massivos, o tempo não deve exceder 5 minutos.

### 5.7. Monitoramento

Para garantir um eficiente monitoramento da solução, está deve oferecer, no mínimo, os seguintes requisitos:

**5.7.1. Programação de Eventos de Negócio:** Permitir programar eventos de negócio, emitindo automaticamente alertas para os usuários.

**5.7.2. Geração de Relatórios e Análises:** Permitir, de forma nativa, a geração de relatórios, gráficos ou telas de consulta para análise estatística ou planejamento de capacidade. Deve fornecer dados sobre o nível de utilização da solução, bem como indicadores de monitoramento de desempenho dos principais serviços e servidores.

**5.7.3. Monitoramento de Eventos e Notificações:** Disponibilizar funcionalidade de monitoramento de eventos que envia automaticamente e-mails ou SMS referentes à indisponibilidade de serviços utilizados pelo sistema. Além disso, deve alertar sobre situações excepcionais ocorridas em processos "batch" gerados pelo sistema, alertando de forma proativa os responsáveis.





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



### 6. – ASPECTOS FUNCIONAIS

A solução ofertada deverá obrigatoriamente contemplar no mínimo as funcionalidades descritas a seguir:

#### 6.1. Controle de Acesso

A solução ofertada deve contemplar as seguintes funcionalidades para garantir o controle de acesso de forma segura:

**6.1.1. Autenticação de Login e Senha:** Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha.

**6.1.2. Cadastro de Usuários Operadores:** Os usuários operadores precisam ter seu cadastro previamente gerado por um usuário com direitos administrativos. O usuário administrador pode criar usuários operadores, atribuindo-lhes permissões e funcionalidades de acordo com o perfil da função.

Opções devem ser oferecidas para diferenciar o usuário operador quanto a perfil e acessos.

**6.1.3. Registro e Bloqueio de Acesso:** Permitir registro e bloqueio de acesso para tentativas indevidas, de forma parametrizável.

**6.1.4. Funcionalidades:** de expiração de senha (período de validade) e bloqueio por número limite de tentativas.

**6.1.5. Identificação Única:** Cada usuário deve ter uma identificação única por meio de login e senha individualizada para auditoria e controle de erros.

**6.1.6. Time Out para Logoff:** Implementar mecanismo de time out para logoff de usuários após determinado tempo de inatividade, a ser parametrizado.

**6.1.7. Integração com Active Directory:** Permitir integração com soluções de terceiros, possibilitando autenticação de usuários no MS Active Directory.

**6.1.8. Regras de Senhas Fortes:** Possuir regras de composição e tamanho mínimo de senhas (conceito de "senha forte").

**6.1.9. Armazenamento Criptografado de Senhas:** Garantir que o sistema armazene as senhas de acesso de forma criptografada.

**6.1.10. Senha Não Visualizada:** Não permitir que a senha de acesso do usuário seja visualizada nos aplicativos do sistema.

**6.1.11. Criação de Perfis:** Permitir a criação de perfis com acessos e direitos definidos pelo usuário administrador. Um perfil pode ser criado apenas com direitos de consulta no sistema.

**6.1.12. Controle Parametrizável de Acessos:** Garantir controle parametrizável dos acessos dos usuários às funcionalidades de acordo com permissões associadas aos seus perfis. Permitir associação de um ou mais perfis de autorização para cada usuário.

**6.1.13. Registro Histórico de Alterações:** Armazenar de forma histórica todas as alterações efetuadas na base cadastral, incluindo informação original, informação alterada, data, hora e usuário responsável pela manutenção.

**6.1.14. Registro de Tarefas:** Possibilitar o registro das tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários através da abertura automática de ordens de serviço. Permitir uma auditoria



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



completa das tarefas executadas, com registro e disponibilização simples para consulta e auditoria das ordens de serviços geradas automaticamente.

### 6.2. Cadastro

A solução proposta deve incluir um conjunto abrangente de cadastros que cubra todos os processos necessários para manter a funcionalidade do produto. Deve oferecer, no mínimo, os seguintes recursos:

**6.2.1** A solução oferecida deve possuir os atributos mínimos necessários para uma gestão adequada da relação com os clientes, incluindo, no mínimo:

**6.2.1.1.** Nome do Cliente.

**6.2.1.2.** CPF ou CNPJ.

**6.2.1.3.** Número do RG.

**6.2.1.4.** Filiação.

**6.2.1.5.** Número de Telefone Residencial.

**6.2.1.6.** Número de Telefone Comercial.

**6.2.1.7.** Número de Telefone Celular.

**6.2.1.8.** Data de Nascimento.

**6.2.1.9.** E-mail.

**6.2.1.10.** Endereço.

**6.2.1.11.** Capacidade de gravar imagens referentes a todos os documentos do cliente.

**6.2.1.12.** Cadastro de município.

**6.2.1.13.** Cadastro de bairro.

**6.2.1.14.** Cadastro de tipo de logradouro.

**6.2.1.15.** Cadastro de logradouro.

**6.2.1.16.** Cadastro de faixa de logradouro.

**6.2.1.17.** Cadastro de endereço.

**6.2.2.** A solução ofertada deve possibilitar o cadastro de uma unidade de consumo para identificar o imóvel abastecido pelas redes públicas de água e/ou esgoto. Para isso, a solução deve permitir criar uma nova ligação ou alterar uma já existente, disponibilizando os seguintes dados:

**6.2.2.1.** Atributos necessários para uma gestão correta dos imóveis, como Número do Lote, Número da Unidade, Número de Moradores, Número de Tomadas de Água, Área Edificada em m<sup>2</sup>, Número da Inscrição Imobiliária, Existência da Caixa d'Água, Existência de Cisterna, Existência de Fonte Própria de Água, Existência de Fossa Séptica, Tipo de Pavimento do Logradouro, Tipo de Pavimento do Passeio, além de informações gerais do imóvel.

**6.2.2.2.** Possibilidade de informar o endereço, permitindo cadastrar no mínimo três endereços para uma unidade de consumo: o endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário.

**6.2.2.3.** O cadastro da unidade de consumo deve estar baseado em um código único do consumidor (matrícula).

**6.2.2.4.** Identificação opcional de uma unidade de consumo como pertencente a um cliente especial (grande consumidor ou órgão público).

**6.2.2.5.** Cadastro opcional do inquilino e do proprietário do imóvel para uma unidade de consumo.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.2.2.6. Controle de todas as unidades de consumo pertencentes a um órgão pagador.
- 6.2.2.7. Cadastro individual das unidades de consumo para condomínios com medição individualizada.
- 6.2.3. A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto mínimo de funcionalidades para a gestão de todas as informações necessárias nos processos de comercialização, serviços operacionais e relacionamento com os clientes, permitindo o cadastro, alteração e exclusão dos seguintes dados:
  - 6.2.3.1. Funcionários.
  - 6.2.3.2. Cargos.
  - 6.2.3.3. Categorias.
  - 6.2.3.4. Tarifas.
  - 6.2.3.5. Diâmetro Cavalete.
  - 6.2.3.6. Diâmetro Hidrômetro.
  - 6.2.3.7. Diâmetro Ramal Ligação Água.
  - 6.2.3.8. Diâmetro Ramal Ligação Esgoto.
  - 6.2.3.9. Estado Civil.
  - 6.2.3.10. Grupos de Serviços.
  - 6.2.3.11. Veículos.
  - 6.2.3.12. Material.
  - 6.2.3.13. Material Cavalete.
  - 6.2.3.14. Modelo Veículo.
  - 6.2.3.15. Motivo Cancelamentos.
  - 6.2.3.16. Motivo de Críticas.
  - 6.2.3.17. Motivo Emissão de Fatura.
  - 6.2.3.18. Motivo Estorno de Pagamento.
  - 6.2.3.19. Motivo Liberação Compensação.
  - 6.2.3.20. Motivo Movimento Hidrômetro.
  - 6.2.3.21. Motivo Número Lacre.
  - 6.2.3.22. Motivo Reenvio Fatura Débito Conta.
  - 6.2.3.23. Motivo Situação Fatura.
  - 6.2.3.24. Motivo Situação Ligação Água.
  - 6.2.3.25. Motivo Situação Ligação Esgoto.
  - 6.2.3.26. Motivo Transferência de Pagamento.
  - 6.2.3.27. Motivo Valores a Compensar.
  - 6.2.3.28. Nacionalidade.
  - 6.2.3.29. Ocorrência de Débito Conta.
  - 6.2.3.30. Origem de Leitura.
  - 6.2.3.31. Posição Cavalete.
  - 6.2.3.32. Tipo Cavalete.
  - 6.2.3.33. Tipo Cliente.
  - 6.2.3.34. Tipo Cobrança.
  - 6.2.3.35. Tipo Coleta Leitura.
  - 6.2.3.36. Tipo Consumo Faturado.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.2.3.37. Tipo Consumo Lido.
- 6.2.3.38. Tipo de Convênio Bancário.
- 6.2.3.39. Tipo Feriado.
- 6.2.3.40. Tipo Outras Fontes.
- 6.2.3.41. Tipo Grupo Faturamento.
- 6.2.3.42. Tipo Hidrômetro.
- 6.2.3.43. Tipo de Ligação.
- 6.2.3.44. Tipo Material.
- 6.2.3.45. Tipo Pavimento Logradouro.
- 6.2.3.46. Tipo Pavimento de Calçada.
- 6.2.3.47. Tipo de Rede.
- 6.2.3.48. Tipo Situação.
- 6.2.3.49. Tipo Tarifa.
- 6.2.3.50. Tipo Unidade de Medida.
- 6.2.3.51. Tipo Veículo.
- 6.2.3.52. Logradouro.
- 6.2.3.53. Ruas.
- 6.2.3.54. Bairro.
- 6.2.3.55. Elevatórias de Esgoto.
- 6.2.3.56. Elevatórias de Água.
- 6.2.3.57. Reservatório de Água.
- 6.2.3.58. ETA.
- 6.2.3.59. ETE.
- 6.2.3.60. Bacias de Contribuição de Esgoto.
- 6.2.3.61. Fossa Séptica.
- 6.2.3.62. Setor e Rota de Leitura.

**6.2.4.** A solução deve disponibilizar um recurso que permita o cadastro e atualização de um croqui para representar graficamente a posição geográfica de uma determinada unidade de consumo.

### 6.3. Hidrometria

A solução ofertada deverá manter cadastro de todos os hidrômetros e deve gerir todo o ciclo de vida do hidrômetro, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

**6.3.1.** A solução ofertada deverá controlar o estoque de hidrômetros. Uma vez cadastrado um hidrômetro ou um lote de hidrômetros, em status de estoque, deverá ficar disponível para a instalação lógica em uma ligação. Cada ligação pode ter apenas um hidrômetro ativo por vez. Em qualquer outro dos status, deverá haver uma consistência do sistema que impeça a sua atribuição a uma ligação.

**6.3.2.** Permitir o cadastro unitário e em lote de hidrômetro sendo que no cadastro de lotes deve ser permitido informar faixa de códigos a serem utilizados.

**6.3.3.** Disponibilizar funcionalidade que permita identificar univocamente cada hidrômetro no sistema e rastrear suas movimentações.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



**6.3.4.** Permitir gerenciar no mínimo as seguintes informações cadastrais do hidrômetro: (tipo de hidrômetro, classe, quantidade de ponteiros, vazão mínima, nominal e máxima, uni jato ou multijato, volumétrico, velocimétrico ou ultrassônico, mecânico ou magnético, classe de vazão, diâmetro, tamanho, marca, data de fabricação, data de aferição, data de aquisição).

**6.3.5.** Permitir o cadastro do número de lacre que o hidrômetro recebeu.

**6.3.6.** Quando houver pedido de aferição do hidrômetro, tanto por parte da autarquia quanto do consumidor, o sistema deverá manter e apresentar, em forma de ordem de serviço, o histórico das aferições, incluindo resultados, data de aferições, e quaisquer informações relevantes para possíveis processos administrativos.

**6.3.7.** O sistema deverá manter, em base de arquivos ou banco de dados próprios, repositório de fotos das aferições e ocorrências, tais como: hidrômetro danificado, embaçado, violado, dentre outras. As fotos serão anexadas pelo sistema, que deverá tratá-las para manter boa qualidade, mas de tamanho compatível com o repositório.

**6.3.8.** Em caso de troca de hidrômetro, o anterior poderá ir para estoque, manutenção ou sucata. O sistema possibilitará ao usuário a escolha do status.

**6.3.9.** Permitir a consulta de histórico detalhado de hidrômetro por ligação.

**6.3.10.** Por determinação do Inmetro, a validade de aferição de um hidrômetro é de cinco anos para hidrômetros velocimétricos e de 10 anos para volumétricos. O sistema deverá prover alerta na iminência de final de validades de hidrômetros instalados, gerando relatórios e possibilidade de gerar ordens de Serviço automaticamente para o grupo responsável pela troca dos hidrômetros.

**6.3.11.** Permitir geração automática de Ordem de Serviço para substituição corretiva de hidrômetro com base nas ocorrências de leitura.

**6.3.12.** Permitir receber, segundo as funcionalidades de um sistema de Leitura Automática de Medidores (AMR), as leituras dos hidrômetros em formato eletrônico através da transmissão de dados.

**6.3.13.** Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, o usuário do sistema que realizou, a data e um parecer.

**6.3.14.** Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a retirada de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros.

**6.3.15.** Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em uma ligação, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer.

### **6.4. Gestão de Leituras e Consumos**

A solução ofertada deverá possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras que compreende a geração da massa de leitura, a distribuição da massa para os dispositivos móveis e o processamento do retorno das leituras, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.4.1.** Permitir a gestão dos roteiros de leitura através dos quais é definida a sequência correta de leituras.

**6.4.2.** Permitir a parametrização dos roteiros de leitura de acordo com a tipologia das localidades.

**6.4.3.** Permitir atribuir a cada ligação a rota e sequência de leitura na relação completa dos imóveis a serem faturados.

**6.4.4.** Permitir a geração da massa de leitura e a distribuição das mesmas nos dispositivos móveis pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

**6.4.4.1.** Preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de coleta das leituras.

**6.4.4.2** Identificar e qualificar as unidades que devem ser lidas de acordo com a sua situação cadastral de momento.

**6.4.4.3.** Realizar para as unidades o cálculo do consumo mínimo, sendo que deve ser possível realizar o cálculo para as unidades que possuem hidrômetro com base no número de economias e para as unidades que não possuem hidrômetro com base no número de tomadas de consumo.

**6.4.4.4.** Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realizado o cálculo da faixa leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo.

**6.4.4.5.** Permitir realizar de forma automática o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos dispositivos móveis, deve ser feito o armazenamento de todas as leituras realizadas, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências de não leitura, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado. Também deve ser realizada a de abertura automática de ordens de serviço, conforme ocorrência informada no campo.

**6.4.4.6.** Permitir a emissão de faturas a condomínios com medição individualizada conforme regra de negócio estipulada pela autarquia, a ser configurada na implantação do sistema; A regra segue a seguinte fórmula:

$$\text{MFC} = \text{MMC} - \text{TMM}$$

Sendo:

MFC = Medição Final Condomínio

MMC = Total medido macromedidor condomínio

TMM = Soma da micromedição das unidades do condomínio

**6.4.5.** O sistema deve permitir alterações na regra de leitura dos condomínios conforme necessidade da autarquia.

**6.4.6.** Permitir realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor. A crítica de leitura deve permitir identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações. Sendo que também deve ser possível enviar para o coletor as revisões de leitura.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.4.7.** Permitir a leitura de fontes alternativas para faturamento do esgoto.
- 6.4.8.** Permitir a leitura de imóvel isenta de faturamento.
- 6.4.9.** Possibilitar a geração de boletim de leitura para ser impresso, quando não for possível por motivos de força maior, a utilização de dispositivos móveis.
- 6.4.10.** Permitir o cadastro de novos setores e rotas de leitura.
- 6.4.11.** Disponibilizar funcionalidade que permita sequenciar uma rota de leitura de acordo com intervalos definidos.
- 6.4.12.** Permitir a emissão de relatório de ocorrências de leituras, com a opção de filtro parametrizável.
- 6.4.13.** Permitir a emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo que no processo de crítica foi informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema deve possibilitar gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, com possibilidade de geração automática de Ordens de serviço.
- 6.4.14.** Disponibilizar recurso que possibilite acompanhar em tempo real a distribuição das leituras realizadas para os dispositivos móveis, possibilitando realizar o acompanhamento integral do trabalho de campo, apresentando por rota, por grupo ou por dispositivo móvel a quantidade de leituras distribuídas, o quantitativo lido até o momento o quantitativo de faturas impressas e o total de bobinas já utilizadas em campo.
- 6.4.15.** Permitir a emissão de relatório comparativo de consumo faturado e valor, visando demonstrar os desvios de consumos e valores apresentados entre as unidades de consumo, tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário.
- 6.4.16.** Permitir a emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuírem consumo acima de seu limite superior.
- 6.4.17.** Disponibilizar um conjunto de relatórios que possibilite a gestão da produtividade e da qualidade das leituras realizadas pelos leituristas. Desta forma a solução ofertada deve fornecer no mínimo os seguintes relatórios:
- 6.4.17.1.** Permitir a emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo, evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras por grupo de faturamento e por rota.
  - 6.4.17.2.** Permitir a emissão de relatório que apresente o tempo detalhado entre as leituras para um determinado leiturista em um determinado período.
  - 6.4.17.3.** A solução ofertada deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades que possibilite o acompanhamento da evolução do trabalho dos leituristas em tempo real, visualizando e acompanhando a rota percorrida pelo leiturista diretamente no mapa de forma nativa utilizando uma base espacial.
  - 6.4.17.4.** Sendo que a solução ofertada deve apresentar diretamente no mapa no mínimo as seguintes informações:
    - 6.4.17.4.1.** Apresentar a rota traçada pelo leiturista e o nº de leituras efetuadas naquela rota.
    - 6.4.17.4.2.** Deve ser identificada no mapa cada leitura efetuada, possibilitando acessar informações como: Endereço da leitura realizada. valor da leitura quando existir ou ocorrência para os casos que não foi informado leitura. Consumo faturado e ocorrência,



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



apresentando estas informações para cada uma das leituras feitas. A leitura efetuada é representada no mapa, que mostra o exato local e região da leitura.

**6.4.17.4.3.** Deverá possuir recursos para o monitoramento do roteiro efetuado pelo agente de leitura desde o início e retorno à base com informações sobre a distância percorrida e o tempo total do percurso com animação sobre o sentido de direção do percurso, a localização georreferenciada de cada unidade consumidora e suas respectivas informações.

**6.4.17.4.4.** Permitir identificar o status da leitura por cores, para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva calculada.

**6.4.17.4.5.** Funcionalidade que permita verificar quais leituristas estão on-line, e nesse caso, que a solução ofertada possibilite encaminhar mensagens para os seus dispositivos móveis.

**6.4.17.4.6.** Possuir quantitativos sobre as leituras realizadas, leituras a realizar, faturas calculadas e impressas, faturas calculadas e não impressas, reaviso, comunicado de excesso, faturas geradas a partir de ocorrências, leituras transferidas ao servidor, leituras aguardando transferência para o servidor.

### **6.5. Sistema de Leitura e Faturamento por Dispositivo Móveis**

A solução ofertada deve possuir um módulo de leitura e emissão simultânea executado em dispositivos móveis, totalmente integrado à solução principal, dentro do mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, fornecidos por um único proponente. Os sistemas aplicativos dos dispositivos móveis devem ser compatíveis com as plataformas Android e disponibilizar os seguintes recursos:

**6.5.1.** Acesso ao sistema por meio de usuário e senha previamente cadastrados.

**6.5.2.** Perfis diferenciados para leituristas e administradores do sistema.

**6.5.3.** Leituras realizadas por rota e sequência, com possibilidade de navegação entre os registros.

**6.5.4.** Capacidade de inverter a ordem padrão das leituras e busca por número do hidrômetro, endereço ou matrícula.

**6.5.5.** Exibição de informações mínimas antes da digitação da leitura, como matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias e localização do hidrômetro.

**6.5.6.** Registro do trajeto percorrido pelo leiturista por meio de coordenadas de GPS.

**6.5.7.** Validações de faixa mínima e máxima para a unidade de consumo após a digitação da leitura.

**6.5.8.** Inserção de código de ocorrência para irregularidades, com opção de registro fotográfico.

**6.5.9.** Cálculo do consumo da unidade a partir da leitura do hidrômetro, considerando reinício da numeração e consumo residual.

**6.5.10.** Faturamento on-site online ou offline via dispositivos móveis.

**6.5.11.** Deve possibilitar realizar a leitura para imóveis com ligação de água suspensa (cortados) que ainda contenham hidrômetro, conforme parametrização predefinida. Caso exista consumo, o sistema deve emitir fatura de cobrança e gerar automaticamente uma Ordem de Serviço de Fiscalização para o imóvel. O intervalo mínimo de 90 dias entre o corte e a leitura também deve obedecer a parâmetro predefinido.





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.5.12.** Permitir realizar o cálculo da fatura determinando o valor da água, esgoto e resíduos sólidos quando assim necessitar, aplicando os valores da tabela tarifária de acordo com a faixa de consumo e número de economias, realizar a dedução de impostos para as unidades de consumo que estejam previstos a retenção de impostos, apurar os valores de serviços a faturar conforme estipulado no regulamento do SAAE.

**6.5.13.** Permitir utilizar bobinas em branco sem nenhuma informação pré-impressa em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica. O layout do documento, definido pelo SAAE, poderá ser desenhado no momento da impressão, permitindo a emissão de no mínimo os seguintes documentos:

**6.5.13.1.** Possibilitar a emissão de fatura/documento pagável com código de barras padrão FEBRABAN apresentando no mínimo os seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do proprietário, nome do usuário, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias, data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação dos serviços faturados, faturas pendentes, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água e ainda a possibilidade de cadastrar mensagens diversas para impressão da fatura).

**6.5.13.2.** Possibilitar também a geração de QR Code (Quick Response Code), inserção nas faturas e outros documentos de pagamento e integração com o sistema PIX de pagamentos e recebimentos do Banco Central (BACEN).

**6.5.13.3.** Emitir comunicado de débito após a emissão da fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel, com opção de impressão com código de barras.

**6.5.13.4.** Emitir comunicado de excesso de consumo após emissão da fatura para os imóveis em que o consumo for maior que sua média de consumo conforme percentual previamente cadastrado, com possibilidade de retenção da fatura e informação de ocorrência com registro fotográfico.

**6.5.14.** Registro fotográfico de irregularidades.

**6.5.15.** Visualização das fotografias digitais na tela do dispositivo de leitura.

**6.5.16.** Permitir que, durante o processo de leitura, sejam geradas automaticamente solicitações de serviço para situações identificadas, como vazamentos, violação de corte, entre outros.

**6.5.17.** Permitir a geração de avisos para o leiturista durante a leitura, em casos de ocorrências pré-parametrizadas no sistema, tais como consumo zero, consumo alto, consumo baixo. Nessas situações, o leiturista será solicitado a digitar novamente a leitura, informando ao setor de faturamento o código da ocorrência para controle.

**6.5.18.** Alteração de dados cadastrais pré-definidos em campo.

**6.5.19.** Navegação entre unidades de consumo lidas e não lidas em uma determinada rua ou quadra.

**6.5.20.** Envio automático das leituras e faturas emitidas via GPRS, 3G, 4G ou conexões móveis superiores de no máximo 10 imóveis faturados a cada grupo.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.5.21. Envio das faturas retidas na crítica para o dispositivo móvel e registro da revisão da leitura.
- 6.5.22. Acompanhamento e controle do consumo de bateria do equipamento.
- 6.5.23. Indicação da quantidade de bobinas necessária para realização das leituras.
- 6.5.24. Teste automático do cabeçote de impressão para garantir qualidade e nitidez da impressão.
- 6.5.25. Possibilidade de ajustar sequência, rota e setor de leitura.
- 6.5.26. Correção de leitura errada pelo leiturista e reimpressão da fatura com a informação corrigida.
- 6.5.27. Emissão de comunicado de alerta de vencimento de benefício para clientes optantes de tarifa social, ligações provisórias ou outros benefícios cadastrados.

### 6.6. Gestão de Revisão de Consumo

A solução oferecida deve abranger todas as funcionalidades necessárias para a geração e gerenciamento de revisão de consumo, com os seguintes recursos mínimos:

- 6.6.1. Possibilidade de gerar um processo de revisão de consumo online ou presencial, solicitado pelo proprietário/cliente ou pelos usuários do sistema quando necessário, com geração de protocolo para consulta.
- 6.6.2. O formulário de adesão ao processo de revisão deve incluir os seguintes dados mínimos:
  - 6.6.2.1. Controle por Ano/Numero.
  - 6.6.2.2. Mês/Ano de referência da revisão.
  - 6.6.2.3. Cadastro do Cliente/número da matrícula do imóvel no SAAE.
  - 6.6.2.4. Endereço Completo do Cliente.
  - 6.6.2.5. Data da Solicitação.
  - 6.6.2.6. Nome do proponente.
  - 6.6.2.7. Quantidade de Pessoas que moram na residência.
  - 6.6.2.8. Informações de Piscina.
  - 6.6.2.9. Máquina de Lavar Roupas.
  - 6.6.2.10. Caixa D'Água.
  - 6.6.2.11. Fonte alternativa de água.
  - 6.6.2.12. Descrição da Ocorrência.
- 6.6.3. Deverá ser possível classificar a revisão de consumo conforme a fase de sua análise, sendo que todas as etapas deverão automaticamente gerar registros e informações sobre essa revisão, onde qualquer usuário possa ter os dados completos sobre o processo.
- 6.6.4. Disponibilização de um formulário impresso com todos os dados necessários da revisão de consumo.
- 6.6.5. Todo o processo de revisão deverá ser disponibilizado em dispositivos móveis, de forma clara e simples, onde todo o processo seja automatizado sem a necessidade de uso de papel impresso, poderá ser utilizado no mesmo modo das ordens de serviços automatizadas como prevê neste termo de referência.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.6.6.** A solução deve incluir uma agenda para registrar um cronograma de visitas técnicas relacionadas à solução e análise das revisões.

**6.6.7.** Deve se adequar aos processos realizados atualmente, sem perdas, danos ou custos adicionais para a Autarquia.

**6.6.8.** Permitir, ao final da revisão, fazer alterações nas faturas revisadas dentro do próprio processo, conforme permissão do usuário.

**6.6.9.** Capacidade de enviar e-mails para o cliente com a fatura alterada e o laudo final da revisão.

### **6.7. Gestão Faturamento**

A solução oferecida deve abranger todas as funcionalidades necessárias para o cálculo do valor da água consumida, serviço básico, esgoto e demais serviços, incluindo parcelamentos e integração com os processos de arrecadação e contabilidade, com os seguintes recursos mínimos:

**6.7.1.** Cadastro de grupos de faturamento, permitindo agrupar unidades de consumo com características de faturamento semelhantes.

**6.7.2.** Cadastro de unidades isentas de faturamento.

**6.7.3.** Gestão do cronograma de faturamento para organização das atividades por grupo e localidade, com calendário mensal contendo previsão de geração da massa de leitura de campo, início e término da leitura de campo, e previsão do processamento do faturamento.

**6.7.4.** Adequação ao calendário e forma de faturamento atualmente utilizados no município.

**6.7.5.** Gestão de feriados nacionais, estaduais e municipais, incluindo pontos facultativos.

**6.7.6.** Prever funcionalidade para inclusão de mensagens a serem impressas nas contas, devendo ser possível cadastrar no mínimo mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, quitação anual de débitos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático.

**6.7.7.** Possibilitar o agendamento para em processamento do faturamento em batch e para a geração do arquivo de contas para impressão em gráficos e arquivos bancários para débito em conta, agrupados por grupos e rotas.

**6.7.8.** Cadastro de impostos e tabela de vigência de alíquotas.

**6.7.9.** A solução deve permitir que o usuário defina e atualize a estrutura tarifária, incluindo os seguintes cadastros mínimos:

**6.7.9.1.** Cadastro de categoria de tarifa.

**6.7.9.2.** Cadastro de tabela tarifária para definir a vigência das tarifas de água, esgoto e serviços.

**6.7.9.3.** Cadastro de tipo de tarifa para classificar cada tarifa cadastrada.

**6.7.9.4.** Cadastro de tarifa, com parâmetros como descrição, percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água e esgoto tratado, e tabela tarifária vigente.

**6.7.9.5.** Cadastro de faixa de tarifa para definir as faixas de valores desejadas, incluindo número da faixa, limite inferior e superior em metros cúbicos, e valor da faixa.

**6.7.9.6.** Possibilidade de criar uma tabela tarifária a partir de uma existente, evitando a redigitação de todos os dados.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.7.9.7.** Capacidade de ratear os valores quando o cliente possuir duas ou mais categorias, dividindo o consumo igualmente entre elas.
- 6.7.9.8.** Realização do cálculo da fatura determinando o valor da água, esgoto e resíduos sólidos, aplicando os valores da tabela tarifária conforme faixa de consumo e número de economias.
- 6.7.9.9.** Estratificação das retenções tributárias na emissão de faturas para entidades públicas federais.
- 6.7.9.10.** Emissão de cobranças para clientes não vinculados a imóveis que contratam serviços do SAAE, como circos, parques, pareceres de viabilidade e vistorias.
- 6.7.10.** Assegurar a gestão por meio de um processo paramétrico para, no mínimo, as seguintes situações de faturamento:
- 6.7.10.1.** Definir o percentual de multa por atraso para faturas vencidas.
- 6.7.10.2.** Especificar o percentual de correção de juros diários para faturas vencidas.
- 6.7.10.3.** Estabelecer o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual.
- 6.7.10.4.** Determinar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura durante o processamento do grupo.
- 6.7.10.5.** Indicar o número mínimo de dias para a cobrança inicial de uma unidade de consumo após uma nova ligação ou religação.
- 6.7.10.6.** Definir a partir de qual mês e ano deve ser impresso o histórico de leitura e consumo na fatura.
- 6.7.10.7.** Decidir se deve ser cobrada uma taxa de entrega para clientes com endereço alternativo de recebimento de fatura.
- 6.7.10.8.** Estipular o percentual máximo permitido para o desconto de fatura nos casos de vazamento de água.
- 6.7.10.9.** Estabelecer o percentual máximo permitido para o desconto de fatura nos casos de vazamento de esgoto.
- 6.7.10.10.** Escolher a regra de desconto de vazamento a ser utilizada: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses.
- 6.7.10.11.** Informar se deve ser incluída na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo que ultrapassarem sua média de consumo.
- 6.7.11.** Assegurar o controle efetivo da gestão das retificações de faturamento, viabilizando o estorno e a reemissão das faturas já emitidas, por meio de um processo paramétrico e suas respectivas autorizações para, no mínimo, as seguintes situações:
- 6.7.11.1.** Possibilitar a inclusão, manutenção e exclusão de serviços a serem faturados, permitindo o gerenciamento de parcelas inseridas ou removidas na fatura com rastreabilidade. Deverá ser mantida a competência da fatura original, funcionando como um cancelamento e uma nova inserção. Também deverá ser obrigatório informar um motivo para a operação.
- 6.7.11.2.** Permitir o cancelamento de faturas, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.7.11.3.** Permitir a alteração da data de vencimento da fatura, com o registro de um motivo para a operação.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.7.11.4.** Permitir alterar a leitura medida da fatura, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.7.11.5.** Permitir alterar o consumo faturado da fatura, com o registro de um motivo para a operação.
- 6.7.11.6.** Permitir alterar a fatura em função da atualização cadastral da unidade de consumo, possibilitando recalcular a fatura de acordo com a situação atual cadastral da unidade.
- 6.7.11.7.** Permitir o recálculo de fatura cujo consumo seja identificado como vazamento oculto conforme parâmetros previamente cadastrados. Deve ser disponibilizado o recálculo por vazamento com no mínimo as seguintes opções: informar um percentual de desconto de até 70%, ou realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo da unidade, com os valores de descontos calculados pela própria aplicação, apresentados na tela da rotina e impressos na fatura recalculada.
- 6.7.11.8.** Permitir atualizar a situação da fatura para evitar prejudicar o cliente nos casos em que foi comprovada a quitação da fatura, mas o pagamento será remetido pelo banco em data futura.
- 6.7.11.9.** Permitir alterar a situação de uma fatura para em processo administrativo ou judicial.
- 6.7.11.10.** Possibilitar a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos ou particulares.
- 6.7.11.11.** Possibilitar a geração de uma conta final para o cliente que solicite desligamento, gerando uma fatura com todos os débitos vencidos e a vencer do cliente. Além disso, após o pagamento da conta final pelo cliente, deverá ser gerada automaticamente a ordem de serviço de desligamento da ligação.
- 6.7.11.12.** Possibilitar o reenvio de uma fatura específica para débito em conta.
- 6.7.11.13.** Disponibilizar recurso para tratar registros de cadastro de débito em conta não identificado, possibilitando associar o cadastro a uma unidade consumidora.
- 6.7.11.14.** Disponibilizar recurso para registrar ou excluir isenção de cobrança de tarifa de água, esgoto, resíduos sólidos ou serviço para determinada unidade de consumo.
- 6.7.11.15.** Disponibilizar funcionalidade para a cobrança de água, esgoto e resíduos sólidos através de contrato especial de fornecimento, permitindo definir contrato para cobrança de no mínimo os seguintes tipos: consumo fixo, consumo mínimo e máximo e valor fixo.
- 6.7.11.16.** Disponibilizar recurso para a geração automática de ordem de serviço de fiscalização de consumo, de acordo com critérios estabelecidos pelo usuário.
- 6.7.12.** Disponibilizar um conjunto de recursos para a gestão efetiva dos imóveis alugados, oferecendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- 6.7.12.1.** Possibilitar manter o cadastro de todos os imóveis alugados, incluindo a data de vigência do contrato e o nome do responsável durante esse período. Quando o proprietário ou responsável apresentar o contrato de locação à Autarquia, o usuário poderá cadastrar o contrato por sua validade. Durante esse período, mesmo que o proprietário seja geralmente responsável pela ligação, o inquilino contratante deve ser tratado como responsável, gerando faturas, multas e correspondências em seu nome.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.7.12.2.** Permitir que o inquilino, durante o período de seu contrato, possa realizar ações apenas sobre os débitos desse período, como parcelamentos ou outras ações. Após o término do contrato, a responsabilidade deverá ser transferida automaticamente para o proprietário.

**6.7.12.3.** Disponibilizar um recurso para realizar a prorrogação de contrato.

**6.7.12.4.** Manter o histórico de responsáveis e contratos de uma determinada ligação, permitindo verificar a propriedade e a responsabilidade da ligação.

**6.7.13.** Disponibilizar um conjunto de recursos para a gestão efetiva do controle de fraudes que possam ocorrer nas unidades de consumo, oferecendo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

**6.7.13.1.** Permitir o cadastro dos tipos de fraudes e seus respectivos graus (leve, moderado, grave, gravíssimo).

**6.7.13.2.** Possibilitar o cadastro de uma tabela tarifária de cobrança de multa por fraude, onde o usuário possa definir o valor por tipo e grau da fraude.

**6.7.13.3.** Permitir a geração automática de ordens de serviço de fiscalização de fraude para unidades de consumo que estiverem com a ligação cortada por um período determinado pelo usuário.

**6.7.13.4.** Possibilitar, no momento do encerramento da ordem de serviço de fiscalização de fraude, que o usuário possa informar o tipo de fraude encontrada, registrar as fotos, informar o número do boletim de ocorrência e calcular e gerar automaticamente o valor da fraude a ser lançado na próxima fatura do cliente, de acordo com o tipo de fraude informada e tabela tarifária de fraude vigente.

**6.7.13.5.** Gerar relatórios que demonstrem os quantitativos, clientes e valores de fraudes gerados em um determinado período.

**6.7.13.6.** Permitir a geração de faturas de resíduos sólidos desvinculadas da fatura de água e esgoto.

**6.7.13.7.** Permitir a geração de carnês para resíduos sólidos, com a possibilidade de ajustar quantas parcelas mensais serão emitidas, além da opção de gerar uma parcela anual da tarifa.

**6.7.13.8.** Disponibilizar a geração de um relatório que apresente os quantitativos, clientes e valores das fraudes ocorridas em um período específico.

**6.7.13.9.** Permitir que o sistema gere faturas de resíduos sólidos de forma independente da fatura de água e esgoto.

**6.7.13.10.** Possibilitar a geração de carnês para resíduos sólidos, oferecendo a flexibilidade de ajustar o número de parcelas mensais a serem emitidas, bem como a opção de gerar uma parcela anual da tarifa.

### **6.8. Gestão de Arrecadação**

A gestão de arrecadação proporcionada pela solução oferecida visa integrar-se com os agentes arrecadadores e oferecer uma estrutura completa para o recebimento e tratamento dos pagamentos, além de integrar-se aos lançamentos contábeis. Abaixo estão listadas as funcionalidades mínimas:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



- 6.8.1. Automatizar a geração de arquivos para débito em conta e enviá-los aos agentes arrecadadores (bancos) seguindo o padrão FEBRABAN.
- 6.8.2. Oferecer a capacidade de importar e processar arquivos enviados pelo banco em conformidade com o padrão FEBRABAN, vinculando os pagamentos aos documentos de cobrança emitidos para as unidades de consumo, seja por débito em conta ou pagamento convencional (incluindo QR Code e PIX), garantindo o registro correto de todos os pagamentos na base de dados.
- 6.8.3. Permitir a baixa manual de documentos de cobrança, com a devida confirmação dos pagamentos e informação dos dados correspondentes.
- 6.8.4. Identificar e corrigir registros de pagamentos não associados a matrículas ou documentos de cobrança.
- 6.8.5. Identificar faturas pagas em duplicidade e gerar ocorrências de pagamento para crédito nas próximas faturas do cliente.
- 6.8.6. Identificar faturas pagas com valores diferentes dos faturamentos, gerando ocorrências de pagamento e ajustando créditos ou débitos ao cliente conforme a diferença.
- 6.8.7. Realizar automaticamente a quitação de todas as faturas vinculadas a um documento de cobrança no momento do processamento do pagamento.
- 6.8.8. Aplicar juros, multas e correções monetárias conforme regulamento ou deliberação da agência reguladora sempre que o sistema processar o pagamento de um documento de cobrança em atraso.
- 6.8.9. Permitir o cadastro de agentes arrecadadores, agências bancárias e convênios, com vigência e tarifação aplicada.
- 6.8.10. Possibilitar o estorno de pagamentos indevidos e a transferência de pagamentos entre diferentes unidades de consumo.
- 6.8.11. Fornecer a opção de agendamento de processamento batch para o fechamento mensal da arrecadação, registrando os dados pertinentes mensalmente.
- 6.8.12. Integrar-se com o sistema das "Vans" para obter e processar automaticamente os arquivos bancários, inclusive com verificação parametrizável de tempo, caso a Autarquia opte pelo serviço de pagamento em tempo real.
- 6.8.13. Registrar pagamentos via depósito bancário e oferecer recursos para tratar pagamentos não identificados.
- 6.8.14. Permitir mais de um convênio de débito em conta para um mesmo agente arrecadador.

### 6.9. Gestão de Cobrança

A solução proposta deve abranger todas as funcionalidades essenciais para a recuperação de receita, integrando-se aos processos de arrecadação e assegurando o controle da gestão das políticas de negociação de débitos para parcelamentos e reparcelamentos, por meio de processos paramétricos e autorizações correspondentes. Uma vez estabelecida a política, a mesma deve ser aplicada por todos os usuários da solução para, no mínimo, as seguintes situações:

- 6.9.1. Estabelecer um valor mínimo para autorizar o parcelamento de débitos e o número máximo de parcelas permitidas.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.9.2.** Determinar o percentual mínimo do valor da parcela à vista para a opção de parcelamento.
- 6.9.3.** Definir o valor mínimo de cada parcela do parcelamento.
- 6.9.4.** Estipular a obrigatoriedade de cobrança de uma parcela à vista para o parcelamento.
- 6.9.5.** Especificar o prazo máximo para o pagamento da parcela à vista do parcelamento.
- 6.9.6.** Definir o prazo para o cancelamento automático de uma negociação caso a parcela à vista não seja paga.
- 6.9.7.** Estabelecer o percentual máximo de desconto concedido em um parcelamento para clientes cadastrados com tarifa social.
- 6.9.8.** Permitir a parametrização do nome do responsável da empresa a ser impresso no termo de negociação de parcelamento.
- 6.9.9.** Determinar a alíquota do percentual de multa para parcelamentos.
- 6.9.10.** Limitar a quantidade máxima de reparcelamentos por cliente.
- 6.9.11.** Estabelecer o número máximo de parcelas para reparcelamento de débitos para clientes com infrações.
- 6.9.12.** Definir o número máximo de parcelas para reparcelamento de débitos para clientes sem infrações.
- 6.9.13.** Determinar o percentual mínimo do valor da parcela à vista para o reparcelamento de débitos para clientes com infrações.
- 6.9.14.** Permitir o parcelamento da parcela à vista de um serviço no carnê.
- 6.9.15.** A solução oferecida deve apresentar uma funcionalidade que permita o parcelamento de débitos pendentes, como faturas abertas ou serviços prestados ao cliente, seguindo políticas globais de parcelamento previamente definidas. Para isso, devem ser disponibilizados, no mínimo, os seguintes recursos:
- 6.9.15.1.** Cálculo de juros e multa conforme regulamento do SAAE ou da agência reguladora para os débitos existentes.
  - 6.9.15.2.** Cálculo de juros, multas e correções para as parcelas a vencer, também conforme as normativas estabelecidas.
  - 6.9.15.3.** Opção para o usuário selecionar quais faturas abertas, vencidas ou não, e serviços a serem incluídos no parcelamento.
  - 6.9.15.4.** Capacidade de transferência de débitos de uma unidade de consumo durante o processo de parcelamento.
  - 6.9.15.5.** Emissão de um termo impresso no momento da geração do parcelamento para ser ratificado e assinado pelo cliente, incluindo a cobrança com a parcela de entrada, se houver. Deve ser possível reemitir o termo com as informações originais sempre que necessário.
  - 6.9.15.6.** Alteração da situação das faturas parceladas de pendentes para parceladas.
  - 6.9.15.7.** Geração automática, nas próximas faturas emitidas para a unidade de consumo, das cobranças das parcelas negociadas no parcelamento de débito.
  - 6.9.15.8.** Opção para emitir faturas avulsas de parcelamento de débitos, se desejado.
  - 6.9.15.9.** Recurso para cancelar um parcelamento de débito específico, se necessário.
- 6.9.16.** A solução deve oferecer uma funcionalidade para gerar um reparcelamento de débito, ou seja, um novo parcelamento para unidades de consumo que já possuem um parcelamento de





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



débito pendente. Além dos recursos solicitados na rotina anterior de parcelamento de débito, devem ser fornecidos, no mínimo, os seguintes recursos adicionais:

- 6.9.16.1.** Capacidade de calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando-o para o valor presente e incorporando-o ao reparcelamento.
- 6.9.16.2.** Opção para o usuário selecionar novas faturas pendentes, vencidas ou a vencer, e serviços a faturar que não faziam parte do parcelamento anterior, para compor a nova negociação do reparcelamento.
- 6.9.16.3.** Cálculo dos valores de multas e juros dos débitos, atualizando-os para o valor presente.
- 6.9.16.4.** Possibilidade de antecipar o pagamento de um parcelamento/reparcelamento de débito que tenha parcelas pendentes, atualizando o valor para o presente e deduzindo os juros e multas cobradas.
- 6.9.16.5.** Funcionalidade para realizar a simulação de um parcelamento/reparcelamento sem efetivá-lo, exibindo todas as informações da negociação.
- 6.9.16.6.** Recurso para a geração de cartas de cobrança para clientes com faturas em atraso, permitindo ao operador do sistema selecionar opções e parâmetros como um imóvel específico, intervalo de rotas, competência de referência, intervalo de valor em aberto, quantidade de faturas vencidas, número de meses em atraso, tipos de categorias e a situação do imóvel.
- 6.9.17.** Deve ser assegurado o controle da geração das notificações de corte de fornecimento de água, por meio de um processo paramétrico que inclua, no mínimo, os seguintes parâmetros:
  - 6.9.17.1.** Estabelecer o número mínimo de faturas vencidas para a geração da notificação de corte.
  - 6.9.17.2.** Definir o valor mínimo da dívida para a geração da notificação de corte.
  - 6.9.17.3.** Determinar o número mínimo de dias de atraso de uma fatura para a geração da notificação de corte.
  - 6.9.17.4.** Permitir a geração de notificação de débito para faturas que não incluam faturamento de água, mas possuam faturamento de outros serviços.
  - 6.9.17.5.** Especificar o número de dias para o vencimento de uma notificação de corte.
  - 6.9.17.6.** Escolher a mensagem a ser impressa na notificação de corte.
  - 6.9.17.7.** Decidir sobre a existência e o valor da cobrança para a emissão da notificação de corte.
  - 6.9.17.8.** Gerar notificações de corte para clientes que tenham diversas cobranças atrasadas, não apenas faturas.
  - 6.9.17.9.** Determinar se será permitido que o mesmo cliente tenha uma ou mais notificações de corte pendentes.
  - 6.9.17.10.** Possibilitar a geração e impressão de notificações de corte para unidades de consumo com ligações de água cortadas.
  - 6.9.17.11.** Escolher se o código de barras padrão FEBRABAN será impresso na notificação de corte.
- 6.9.18.** Disponibilizar uma funcionalidade que possibilite a geração automática de notificações de corte, conforme parâmetros definidos pelo usuário. Essa funcionalidade deve estar integrada ao



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



processo de geração de massa de leitura, uma vez que as notificações de corte devem fazer parte dos dados enviados para os dispositivos móveis, facilitando a realização das leituras. As notificações de corte devem ser impressas juntamente com as faturas durante o processo de leitura e emissão simultânea no sistema.

**6.9.19.** Permitir alterar a data de vencimento de uma notificação de corte pendente. Essa funcionalidade deve incluir a geração automática de uma ordem de serviço que registre a alteração feita, o usuário responsável pela alteração, a data e um parecer fornecido pelo usuário.

**6.9.20.** Possibilitar cancelar uma notificação de corte pendente. Essa funcionalidade também deve gerar automaticamente uma ordem de serviço que registre o cancelamento, incluindo informações sobre o usuário que realizou o cancelamento, a data e um parecer fornecido pelo usuário.

**6.9.21.** Controlar as rotinas do ciclo de corte, incluindo rotinas parametrizadas para a geração de notificações de corte e o desdobramento em ordens de serviço de corte quando necessário.

**6.9.22.** Garantir a gestão e definição das políticas para a geração das ordens de serviço de corte de fornecimento de água, por meio de processo paramétrico, contemplando os seguintes parâmetros:

**6.9.22.1.** Definir a prioridade de geração das ordens de serviço de corte, permitindo a priorização por estrutura de localização, data de vencimento da notificação de corte e maior valor da notificação de corte.

**6.9.22.2.** Estabelecer a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas por dia.

**6.9.22.3.** Definir o valor mínimo da notificação de corte para que seja gerada a ordem de serviço de corte.

**6.9.22.4.** Determinar o código do serviço que será gerado pelo sistema referente à ordem de corte.

**6.9.22.5.** Definir a mensagem de comunicação do corte ao cliente que será impressa na ordem de serviço de corte.

**6.9.22.6.** Estabelecer os dias da semana e respectivos horários em que as ordens de corte de primeiro, segundo e terceiro nível devem ser geradas.

**6.9.22.7.** Disponibilizar recurso que permita a geração automática das ordens de serviço de corte, conforme as regras de geração parametrizadas pelo usuário.

**6.9.22.8.** Possibilitar a geração de até no mínimo dois níveis de corte (cavalete e ramal), permitindo efetuar tipos de cortes diferentes e sucessivos com base no nível anteriormente gerado. Isso inclui planejamento de calendários para cada tipo de corte e a automação da geração da ordem de serviço de corte do próximo nível quando não houver religação ou quitação da dívida por parte do cliente.

**6.9.22.9.** Oferecer a opção de bloquear a emissão de uma notificação de corte ou a geração de ordem de corte para uma determinada unidade de consumo. Essa funcionalidade deve gerar automaticamente uma ordem de serviço que registre o bloqueio, incluindo informações sobre o usuário que realizou o bloqueio, a data e um parecer fornecido pelo usuário.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.9.23.** Garantir a gestão e definição das políticas para a geração automática de arquivo para negativação de clientes inadimplentes no SPC e SERASA, permitindo atualizar a qualquer momento, com os seguintes parâmetros mínimos:

**6.9.23.1.** Número mínimo de faturas ou parcelas vencidas.

**6.9.23.2.** Valor mínimo da dívida.

**6.9.23.3.** Número mínimo de dias de atraso de uma fatura ou parcela.

**6.9.23.4.** Informar o ciclo, bairro, localidade.

**6.9.24.** O sistema deve ter recursos para gerar automaticamente arquivos de negativação, permitindo a integração com o SPC e SERASA, com as seguintes funcionalidades mínimas:

**6.9.24.1.** Geração instantânea do movimento de inadimplência dos clientes, de acordo com a parametrização definida pelo usuário, e controle do envio, recebimento e arrecadação das faturas, parcelamentos e débitos diversos para restrições online junto ao SPC e SERASA.

**6.9.24.2.** Capacidade de acompanhar os movimentos das restrições, inclusões, cancelamentos e exclusões de informações junto ao SPC e SERASA.

**6.9.24.3.** Identificação automática da quitação dos débitos restritos, renegociação e parcelamentos, com exclusão instantânea do registro do cliente junto ao SPC e SERASA.

**6.9.24.4.** Recurso para simular a geração de um lote de arquivo de negativação para SPC ou SERASA, permitindo desfazer ou confirmar a operação.

**6.9.25.** A solução oferecida deve fornecer um conjunto de recursos que possibilite a criação de um processo administrativo, onde serão executados diversos passos (ações) obrigatórios ou facultativos, que visem ao cumprimento das regras legais para inscrição da dívida da unidade de consumo e sua posterior cobrança judicial ou extrajudicial, caso necessário. As funcionalidades incluem:

**6.9.25.1.** Disponibilizar recurso para que o usuário possa realizar a inscrição de dívida ativa de todos os débitos dos clientes que tiveram seus débitos vencidos e não quitados no período definido pelo usuário. Sendo que para os debitados selecionados o sistema deve registrar os mesmos em dívida ativa atualizando a situação da fatura para em dívida ativa.

**6.9.25.2.** Disponibilizar o recurso para a geração automática do livro da dívida ativa que deverá ser por ordem cronológica de cada débito do cliente, e receber a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página.

**6.9.25.3.** Possibilitar a geração da notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa a qual deve constar o proprietário, base legal e texto pré-definido e todos os débitos do imóvel atualizados até o momento da emissão, além do cálculo dos encargos de multa e juros, conforme política de cálculo utilizada.

**6.9.25.4.** Funcionalidade para registro da data de recebimento notificação de débitos ao cliente inscritos na dívida ativa.

**6.9.25.5.** Possibilitar efetuar a geração da certidão de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, após serem notificados.

**6.9.25.6.** Possibilitar a manipulação de lançamentos inscritos (baixa, cancelamento, abertura, etc).

Possibilitar realizar o parcelamento de débitos de clientes inscritos em dívida ativa.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.9.25.7.** Possibilitar a geração do termo de confissão de dívida ativa para que o cliente possa efetuar o pagamento das faturas registradas em dívida ativa.
- 6.9.25.8.** Fornecer relatório de valores inscritos em dívida ativa por período.
- 6.9.25.9.** Fornecer relatório de pagamentos de lançamentos inscritos.
- 6.9.25.10.** Possibilitar excluir de forma individualizada uma fatura em dívida ativa.
- 6.9.25.11.** Possibilitar gerar notificação extrajudicial para faturas em dívida ativa e envio automático de arquivos para protesto em cartório.
- 6.9.25.12.** Possibilitar a integração com o sistema de cobrança do cartório, com envio e baixa automática das faturas em dívida ativa enviadas para protesto.
- 6.9.25.13.** A solução deverá ter a possibilidade de gerar o livro, a notificação e a certidão de dívida ativa, de forma separada, sendo que cada etapa deverá ser realizada conforme a necessidade da autarquia.
- 6.9.25.14.** A solução deverá ter um controle de atualização de dívida ativa parcelada, com recursos de atualização de dívida com base nas parcelas geradas a partir da certidão emitida.
- 6.9.25.15.** A solução deverá ter um controle onde dívidas ajuizadas não poderão ser incluídas nos livros seguintes, obtendo uma forma de acompanhar a situação dessas dívidas.

### **6.10. Gestão de Contabilidade**

A solução oferecida deve disponibilizar um módulo de contabilidade totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação. Esse módulo deve realizar de forma integrada todos os lançamentos contábeis conforme o plano de contas por eventos de faturamento, arrecadação, entre outros, quando ocorrerem. As funcionalidades incluem:

- 6.10.1.** Possibilitar o cadastro do plano de contas, permitindo cadastrar todas as contas do passivo, ativo e receitas.
- 6.10.2.** Permitir a utilização do conceito de contabilização ativa, onde deve ser possível parametrizar de acordo com o plano de contas da Autarquia as transações contábeis, ou seja, qual deve ser o respectivo lançamento contábil que deve ser gerado na mesma transação lógica de forma automática e transparente para o usuário, para todos os movimentos do emitido e do recebido (faturamento, cancelamento, refaturamento, parcelamento e recebimento no âmbito dos processos de negócio comercial).
- 6.10.3.** Fornecer recurso que possibilite o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da contabilidade. Esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, conforme parametrização definida para o plano de contas da Autarquia. Além disso, deve estruturar e organizar os lançamentos contábeis (débito, crédito), onde a posição obtida deve ser congelada.
- 6.10.4.** Disponibilizar recurso que possibilite a contabilização e o gerenciamento do saldo das contas a receber referente à dívida ativa de forma específica.
- 6.10.5.** Promover o registro contábil automático de tributos retidos na fonte segundo dados da arrecadação.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.10.6.** Promover o registro contábil automático da provisão para devedores duvidosos sem afetar saldo comercial, seguindo sistemática própria da Autarquia.
- 6.10.7.** Permitir que o histórico textual dos lançamentos contábeis tenha a possibilidade de ser preconfigurado.
- 6.10.8.** Estabelecer integrações diárias automáticas e sem intermediários dos lançamentos contábeis gerados para serem importados pelo sistema específico da contabilidade implantado atualmente na Autarquia, incluindo os movimentos de arrecadação, faturamento e demais movimentos.
- 6.10.9.** Bloquear a utilização de códigos de serviços operacionais que não tenham configuração de conta contábil.
- 6.10.10.** Disponibilizar consultas e relatórios de controle para verificar os registros gerados na contabilidade e permitir rastreabilidade analítica destes, a verificação em vários aspectos das informações passadas ao Sistema Contábil. Para os casos de divergência de valores (diferença na posição do saldo das contas a receber), será de responsabilidade da proponente explicar a diferença, a causa do erro e qual ação será tomada para a mitigação do mesmo.
- 6.10.11.** Disponibilizar relatório de contabilização do faturamento sintético, separados por conta contábil.
- 6.10.12.** Disponibilizar relatório de parcelamentos de débitos indicando cliente, valor parcelado, faturas originais, quantidade de parcelas, valores separados de juros a faturar, etc.
- 6.10.13.** Disponibilizar relatório analítico de provisão de devedores duvidosos.
- 6.10.14.** Disponibilizar relatório Posição das Contas a Receber por Cliente, que apresente a abertura da posição das contas a receber de todos os clientes da Autarquia, demonstrando a posição detalhada de todos os documentos de cobrança pendentes para cada cliente, sendo evidenciados o número do documento de cobrança, referência mensal da fatura, data de vencimento, valor total da fatura, valor de juros faturados, valor de juros a faturar, valor de serviços, valor parcelado, saldo contábil e o saldo financeiro.
- 6.10.15.** Gerar relatório de resumo dos lançamentos contábeis, que tem como objetivo apresentar os saldos consolidados das contas contábeis, demonstrando para todas as contas contábeis, no mínimo os seguintes dados: código da conta contábil, descrição da conta contábil, título da conta contábil, saldo anterior, valor faturado no mês, valor pago no mês, valor parcelado, valor cancelado, valor devolvido, valor de imposto, valor de tarifa, o saldo atual da conta.
- 6.10.16.** Disponibilizar relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica que tiveram dedução na fatura, referentes à retenção de impostos, sendo que o relatório deverá apresentar no mínimo os seguintes dados: matrícula da unidade, nome do cliente morador, CNPJ do cliente, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto.

### **6.11. Gestão de Serviços**

A solução oferecida deve incluir todos os procedimentos e controles necessários para a execução dos serviços realizados em campo, assim como as tarefas administrativas correspondentes para o seu completo gerenciamento. Os recursos mínimos a serem fornecidos são:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.11.1. Garantir o cadastro e a manutenção dos códigos de serviço e a definição das políticas, por meio de processo paramétrico, permitindo ao usuário atualizar a qualquer momento os seguintes parâmetros:
- 6.11.2. Descrição do Serviço.
- 6.11.3. Código do Serviço.
- 6.11.4. Grupo do Serviço.
- 6.11.5. Tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável).
- 6.11.6. Tipo de unidade de medida para o serviço.
- 6.11.7. Setor de controle de execução do serviço.
- 6.11.8. Número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço.
- 6.11.9. Necessidade de cobrança de juros para o serviço.
- 6.11.10. Incidência de imposto para o serviço.
- 6.11.11. Cobrança de parcela à vista para o serviço.
- 6.11.12. Percentual mínimo da parcela à vista para o serviço.
- 6.11.13. Prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas.
- 6.11.14. Número de prioridade para execução do serviço.
- 6.11.15. Quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço.
- 6.11.16. Número máximo permitido de postergações para executar o serviço.
- 6.11.17. Informação de até seis modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço.
- 6.11.18. Rubrica contábil para o serviço.
- 6.11.19. Geração automática de algum termo (documento) na abertura da ordem de serviço para o serviço em questão, se necessário.
- 6.11.20. Cadastro de materiais e suas respectivas unidades de medida para ser registrado seu uso na execução do serviço.
- 6.11.21. Cadastro das equipes de campo e seus respectivos membros.
- 6.11.22. Cadastro de veículos.
- 6.11.23. Cadastro de setores e rotas de execução de serviço.
- 6.11.24. Disponibilizar cadastro de notificação de e-mail, permitindo a parametrização para quais serviços devem ser enviados e-mails notificando a abertura de uma ordem de serviço. Também é possível definir os destinatários dos e-mails por setor de execução.
- 6.11.25. Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço. Esta funcionalidade permite definir todos os aspectos de formatação do documento, como tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página e cor de plano de fundo. Além disso, é possível determinar os dados cadastrais de unidade de consumo e serviços que devem compor o termo.
- 6.11.26. Disponibilizar funcionalidade para garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço para unidades de consumo, logradouro e clientes da Autarquia. Este processo inclui o controle desde a geração da ordem de serviço até o seu encerramento. O processo de baixa da ordem de serviço é flexível e parametrizável, permitindo solicitar ao usuário dados específicos de cada serviço no momento do encerramento.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.11.27.** Possibilitar a definição de kits de materiais que serão utilizados em determinados serviços. **6.11.28.** Todos os materiais necessários para a execução de determinados serviços são definidos antecipadamente através da criação dos kits que são associados aos respectivos serviços.
- 6.11.29.** Disponibilizar recurso para enviar de forma online ao sistema de gestão de estoque da Autarquia a previsão de utilização dos materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits.
- 6.11.30.** Possibilidade de informar no momento da abertura de uma ordem de serviço o desdobramento de serviços.
- 6.11.31.** Possibilitar que para determinadas ordens de serviço, após a sua abertura, permaneçam em estado de suspensão até que sejam aprovadas e liberadas para execução.
- 6.11.32.** Fornecer recurso para que as ordens de serviço que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade satisfatória, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura específica de serviços que geraram retrabalhos.
- 6.11.33.** Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora, data e tempo de execução sejam devidamente registrados.
- 6.11.34.** Disponibilizar recurso para programar a execução das ordens de serviço, permitindo a atribuição de equipes ou funcionários responsáveis pela execução dos serviços.
- 6.11.35.** Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordens de serviço que foram agendadas para execução de forma incorreta e/ou possibilitar a alteração do tipo de serviço.
- 6.11.36.** Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes.
- 6.11.37.** Permitir a prorrogação do prazo de execução de uma ordem de serviço, com inclusão de uma justificativa.
- 6.11.38.** Permitir encerrar uma ordem de serviço na qual o serviço não foi executado, com inclusão de uma justificativa.
- 6.11.39.** Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em determinados clientes, exclusivamente para equipes especiais designadas.
- 6.11.40.** Possibilitar a gestão da tabela tarifária para os valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo. Isso inclui a definição do período de vigência e dos valores a serem faturados por serviço executado, para posterior faturamento na conta do cliente.
- 6.11.41.** Permitir informar mais de um serviço executado no encerramento da ordem de serviço.
- 6.11.42.** Disponibilizar funcionalidade para acompanhar os prazos de execução das ordens de serviço, priorizando aquelas com prazos mais curtos ou próximos ao vencimento.
- 6.11.43.** Disponibilizar funcionalidade para abrir ordens de serviço em lote para unidades de consumo cadastradas, com base em parâmetros informados pelo operador do sistema, como situação e categoria do imóvel, tipo e data de instalação do hidrômetro, intervalo de rotas e intervalo de consumo, entre outros.
- 6.11.44.** Disponibilizar recurso para visualizar as ordens de serviço solicitadas e programadas em um mapa de base de dados cartográfica, com filtro por endereço, equipe e tipo de serviço.
- 6.11.45.** Disponibilizar recurso para gerenciar contratos com empreiteiras terceirizadas, com as seguintes funcionalidades mínimas:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.11.45.1. Cadastro das empresas terceirizadas, suas equipes e membros.
- 6.11.45.2. Cadastro de contratos de terceirização de serviços com as empresas, permitindo pagamentos por valor fixo ou por serviço executado.
- 6.11.45.3. Cadastro de penalidades previstas nos contratos, incluindo penalidades por atraso ou por percentual de serviços executados fora do prazo.
- 6.11.45.4. Funcionalidade para controle automatizado e medição dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, com cálculo do valor a pagar e aplicação de penalidades, quando necessário.
- 6.11.45.5. Disponibilizar recurso para o faturamento específico de materiais utilizados na execução dos serviços para as unidades consumidoras, com as seguintes funcionalidades mínimas:
  - 6.11.45.5.1. Possibilidade de definir quais serviços terão cobrança de materiais.
  - 6.11.45.5.2. Cadastro de uma tabela tarifária de materiais, com definição de período de vigência e valores a serem faturados por material utilizado.
  - 6.11.45.5.3. Geração automática da cobrança dos materiais nas faturas dos clientes, com base nas informações de material e quantidade registradas no encerramento da ordem de serviço.
  - 6.11.45.5.4. Registro individual da execução nos diferentes níveis de corte (corte cavalete, corte ramal e supressão) para cada unidade de consumo.
  - 6.11.45.5.5. Registro individual da execução das religações nos diferentes níveis de corte (corte cavalete, corte ramal e supressão) para cada unidade de consumo.
  - 6.11.45.5.6. Registro da execução de corte para ligações de esgoto de uma determinada unidade de consumo.
  - 6.11.45.5.7. Registro da execução da religação de uma ligação de esgoto de uma determinada unidade de consumo.
  - 6.11.45.5.8. Recurso para registrar cartas de liberação de instalação de esgoto sanitário para as unidades, com gerenciamento de prazos de execução e capacidade de emitir notificações e aplicar multas para quem não cumprir os prazos estipulados.

### 6.12. Sistemas de Ordens de Serviço para Dispositivos Móveis

A solução ofertada deve incluir um módulo de execução de ordens de serviço para dispositivos móveis, totalmente integrado à solução principal, operando na mesma plataforma tecnológica e fornecido por um único proponente. O aplicativo móvel deve ser compatível com a plataforma Android e deve oferecer os seguintes recursos mínimos:

- 6.12.1. Monitoramento da execução das ordens de serviço e de seus executores em dispositivos móveis, permitindo o rastreamento completo do deslocamento diário do prestador de serviço e o deslocamento individual por ordem de serviço, incluindo distâncias, velocidades e tempos de percurso, bem como tempos de parada no percurso.
- 6.12.2. Acesso ao sistema por meio de credenciais de usuário previamente cadastradas, com diferentes níveis de acesso para operadores e administradores do sistema.





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.12.3.** Capacidade para as equipes de campo obter e registrar informações essenciais para as ordens de serviço, como dados do veículo, tempo e distância de deslocamento, materiais utilizados, registro de fotos e tempo total de execução do serviço. Além disso, o sistema móvel deve ser flexível e parametrizável para solicitar dados específicos de cada serviço no momento do encerramento.

**6.12.4.** Funcionalidade para a equipe de campo informar a paralisação da execução de um serviço, com registro do motivo da paralisação.

**6.12.5.** Programação e envio de ordens de serviço para os dispositivos móveis das equipes de campo, incluindo a possibilidade de alterar prioridades.

**6.12.6.** Acompanhamento em tempo real de todas as ordens de serviço em campo, monitorando o deslocamento de veículos, o progresso dos serviços e a produtividade das equipes por meio de imagens georreferenciadas usando o Google Maps ou outra base cartográfica, se necessário.

**6.12.7.** Acompanhamento em tempo real da produtividade das equipes de campo, exibindo o tempo de deslocamento e os serviços executados.

**6.12.8.** Captura de fotos em campo e associação às unidades de consumo cadastradas.

**6.12.9.** Visualização em tempo real das fotos capturadas pelos dispositivos móveis das equipes em campo.

**6.12.10.** Emissão de notificações aos usuários por meio dos dispositivos móveis, utilizando fotos obtidas em campo associadas aos imóveis.

**6.12.11.** Envio automático das informações dos serviços executados em campo via GPRS ou GSM de acordo com um intervalo de tempo predefinido.

**6.12.12.** Identificação dos funcionários que estão executando o serviço, permitindo a inserção por meio de códigos de barras do crachá ou QR code.

**6.12.13.** Possibilidade de abertura de ordens de serviço em campo, tanto em horário normal quanto em plantão.

### **6.13. Atendimento a Clientes**

A solução ofertada deverá possuir um módulo de atendimento que possibilite o registro e controle de todos os atendimentos realizados aos clientes da Autarquia, tanto por meio presencial (balcão) quanto por meio telefônico ou através de chat. Será gerado um número de protocolo único quando o operador abrir o atendimento, e todas as principais tarefas executadas serão registradas até o encerramento. Essencialmente, o módulo permitirá o acesso a todas as informações de um cliente específico de forma ágil, navegando entre os diversos tipos de informações. As funcionalidades mínimas incluem:

**6.13.1.** Registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão, telefone (call center) ou chat, com geração de um número identificador único para cada registro de atendimento.

**6.13.2.** Registro automático das principais ações realizadas pelo atendente durante o atendimento, além de comentários e ações inseridas pelo próprio atendente.

**6.13.3.** Encerramento obrigatório do atendimento em curso antes de iniciar um novo, permitindo informar o tipo de atendimento, observações finais e o envio do protocolo de atendimento gerado pelo cliente por email, SMS ou WhatsApp (sendo opcional o envio pelo SAAE).



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.13.4.** Monitoramento de protocolos ou registros de atendimento com prazos para execução, visando acompanhar sua execução e posterior retorno ao cliente.

**6.13.5.** Cadastro de sequências de atividades predefinidas (workflow) para diferentes tipos de atendimento, como para ligações novas, abrangendo desde o cadastro inicial até a cobrança.

**6.13.6.** Identificação única das unidades de consumo por meio de um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador.

**6.13.7.** Funcionalidade de busca rápida para localizar informações de uma determinada unidade de consumo, seja digitando o número da matrícula ou utilizando filtros avançados por logradouro, CEP, número, CPF/CNPJ do cliente, localização, hidrômetro, etc.

**6.13.8.** Acesso rápido na mesma tela a todas as informações do cliente, como faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras de consumo, entre outros documentos de cobrança e parcelamentos de débitos.

**6.13.9.** Disponibilizar um conjunto de recurso que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referentes a emissão de faturas, fornecendo no mínimo a seguintes funcionalidades:

**6.13.9.1.** Possibilitar a pesquisa de faturas para uma determinada unidade de consumo por situação (pendente, quitada, cancelada, parcelada, em processo, em alteração, parcelada).

**6.13.9.2.** Permitir cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, o usuário que realizou, data e um parecer informado pelo usuário.

**6.13.9.3.** Permitir alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

**6.13.9.4.** Permitir alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

**6.13.9.5.** Permitir alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

**6.13.9.6.** Permitir alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

**6.13.9.7.** Permitir alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

**6.13.9.8.** Permitir atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.13.9.9.** Permitir retirar a cobrança de água ou esgoto em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 6.13.9.10.** Permitir atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 6.13.9.11.** Possibilidade de atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 6.13.9.12.** Permitir a emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 6.13.9.13.** Permitir a emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo, que por algum motivo não foi possível ser gerada. Esta funcionalidade deverá disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
- 6.13.9.14.** Permitir o reenvio da fatura para débito automático.
- 6.13.9.15.** Permitir a emissão da 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original.
- 6.13.9.16.** Possibilitar a simulação do cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma.
- 6.13.9.17.** Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio das mesmas para o cliente através de seu e-mail.
- 6.13.9.18.** Possibilitar a seleção de uma ou várias faturas e permitir realizar o envio do seu respectivo valor, data de vencimento e os dados do código de barras via SMS.
- 6.13.9.19.** Possibilitar excluir uma determinada fatura registrada no SPC ou SERASA.
- 6.13.9.20.** Possibilidade de colocar uma determinada fatura em processo, administrativo ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deverá prever a geração automática de uma anotação de registro, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial ou administrativo interno, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



**6.13.9.21.** Permitir a emissão da 2ª via de fatura já quitada, sem código de barras e com mensagem parametrizável de quitação.

**6.13.10.** Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para o cliente, visando atender diversas solicitações referentes ao cadastro das unidades de consumo, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.13.10.1.** Permitir alterar os dados cadastrais do cliente, possibilitando cadastrar e atualizar o inquilino ou proprietário da unidade de consumo.

**6.13.10.2.** Permitir digitalizar e anexar os documentos pessoais dos clientes, possibilitando visualizar os mesmos a partir da tela do sistema.

**6.13.10.3.** Permitir atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo possibilitando trocar endereços, alterar, incluir, excluir ou desativar (endereço físico principal e endereço alternativo).

**6.13.10.4.** Permitir atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação, bem como registrar observações referentes a especificidades na instalação.

**6.13.10.5.** Permitir cadastrar um ramal de espera para determinada unidade de consumo.

**6.13.10.6.** Permitir atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo, permitindo alterar todos os dados técnicos da ligação.

**6.13.10.7.** Permitir gerar comunicado de cobrança de esgoto com texto parametrizado pelo usuário.

**6.13.10.8.** Permitir atualizar os dados da localização (setor, rota, sequência, quadra, lote) da unidade de consumo.

**6.13.10.9.** Permitir cadastrar ou excluir uma unidade de consumo como optante da forma de pagamento para débito em conta.

**6.13.10.10.** Permitir atualizar no mínimo os seguintes dados do cadastro da unidade de consumo: número da Inscrição Imobiliária, situação da edificação, área construída, número de Moradores, informar a existência de algum tipo de fonte própria, informar o tipo de pavimentação da rua e do passeio, informar se existe caixa de água, cisterna, caixa de gordura, válvula de retenção, padrão de ligação e se existe fossa séptica, entre outros.

**6.13.10.11.** Permitir atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo.

**6.13.10.12.** Permitir atualizar setor, rota e sequência de leitura para determinada unidade.

**6.13.10.13.** Permitir cadastrar isenções de tarifas para determinada unidade.

**6.13.10.14.** Permitir cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence.

**6.13.10.15.** Permitir centralizar a unidade de consumo em órgão pagador previamente cadastrado.

**6.13.10.16.** Possibilidade de atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.13.10.17.** Possibilitar instalar/desinstalar um hidrômetro de uma determinada unidade de consumo.
- 6.13.10.18.** Possibilitar consultar o histórico de todas as trocas de hidrômetro realizadas em uma determinada unidade de consumo.
- 6.13.10.19.** Possibilitar consultar o histórico de todos os registros de corte e religação realizados em uma determinada unidade de consumo.
- 6.13.10.20.** Permitir atualizar a permissão para gerar notificação de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo.
- 6.13.11.** Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento ao cliente, visando atender diversas situações referentes às solicitações de ordem de serviço, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 6.13.11.1.** Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo.
- 6.13.11.2.** Permitir a geração de uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo.
- 6.13.11.3.** Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
- 6.13.11.4.** Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
- 6.13.11.5.** Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
- 6.13.11.6.** Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), o período de deslocamento, o período de espera, o período de execução, o veículo utilizado, os materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado.
- 6.13.12.** Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário prestar o atendimento para os clientes eventuais e que não possuem uma unidade de consumo padrão, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:
- 6.13.12.1.** Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro de cliente comercial, possibilitando cadastrar os dados básicos, como nome, CPF/CNPJ, endereço e telefone e gerar um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente comercial.
- 6.13.12.2.** Possibilitar ao usuário localizar, de forma rápida, as informações de um determinado cliente comercial, digitando o número da matrícula ou através de uma pesquisa avançada através de filtro por: (CPF/CNPJ, Nome/Razão Social).



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.13.12.3.** Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela de todas as informações do cliente comercial tais como: ordens de serviço, faturamento de serviços, compensação de valores.

**6.13.12.4.** Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes comerciais.

**6.13.12.5.** Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado cliente comercial.

**6.13.12.6.** Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.

**6.13.12.7.** Permitir gerar o cancelamento uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.

**6.13.12.8.** Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.

**6.13.12.9.** Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), o período de deslocamento, o período de espera, o período de execução, o veículo utilizado, os materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado.

Permitir a visualização do serviço faturado, bem como a alteração da data de vencimento do documento de cobrança, reimpressão do documento de cobrança e o cancelamento do documento de cobrança.

**6.13.13.** Disponibilizar um conjunto de recursos que possibilite ao usuário gerenciar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.13.13.1.** Permitir a pesquisa do logradouro através de um código próprio para cada rua, ou através de filtro de pesquisa que contemple pelo menos as seguintes opções: estado, município, bairro, tipo do logradouro ou nome do logradouro.

**6.13.13.2.** Permitir consultar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para o logradouro.

**6.13.13.3.** Permitir a geração de uma ordem de serviço para um determinado logradouro, inclusive mostrando a imagem obtida através de coordenadas de georreferenciamento do Google maps.

**6.13.13.4.** Permitir programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.

**6.13.13.5.** Permitir gerar o cancelamento de uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



**6.13.13.6.** Permitir desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.

**6.13.13.7.** Permitir encerrar uma ordem de serviço gerada, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: informar se o serviço foi executado, informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço, (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço), informar parecer de execução, quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário), o período de deslocamento, o período de espera, o período de execução, o veículo utilizado, os materiais utilizados, possibilitar adicionar outros serviços que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado e ainda permitir trocar o serviço por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado.

**6.13.14.** Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome.

**6.13.15.** Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário ter acesso rápido na mesma tela todas as informações dos órgãos centralizadores tais como: relação de faturas, visualização de dados cadastrais e de faturamento, visualização das unidades centralizadas, visualização e situação de valores a compensar.

**6.13.16.** Permitir visualizar, reimprimir as faturas centralizadas de forma simples ou detalhada, bem como alterar a data de vencimento da mesma.

### **6.14. Plataforma Multicanal de Atendimento - Omnichannel**

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao cliente da Autarquia acessar alguns serviços de forma direta e ágil através da internet acessando via uma plataforma multicanal de atendimento (WhatsApp, etc.), possibilitando a interação da autarquia com os clientes e dos clientes com autarquia de maneira unificada. Dessa forma, nesse contexto, solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades com o software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.14.1.** Possuir uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação através destes canais e aumentar a eficiência dos atendimentos da autarquia como um todo.

Permitir atendimento pelo canal mais conveniente somado a respostas e serviços automatizados (Chat Bot / robô de atendimento).

**6.14.2.** Permitir a criação de um ambiente seguro e cômodo ao cliente e construir um canal de relacionamento a ser explorado pela autarquia.

**6.14.3.** Deve estar totalmente integrado ao software comercial, o que possibilita que o atendente realize a comunicação com os clientes da empresa, diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento do software proposto.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.14.4.** Disponibilizar em sua ura/árvore de atendimento, informações úteis como por exemplo: horário de atendimento, documentos necessários para a solicitação de ligação nova, tarifas de água e esgoto, entre outras informações.

**6.14.5.** Disponibilizar uma série de serviços automatizados, integrados diretamente ao sistema comercial e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.14.5.1.** Identificação do cliente.

**6.14.5.2.** Dados do cliente.

**6.14.5.3.** Data de previsão da próxima leitura da unidade consumidora UC (Unidade Comercial).

**6.14.5.4.** Mensagem de situação do abastecimento da UC (Unidade Comercial).

**6.14.5.5.** Pendências financeiras da UC (inclui fatura de água/esgoto e cobrança de lixo quando houver).

**6.14.5.10.** Segunda via de documento (fatura ou cobrança diversa - o ID do documento é obtido através dos dois últimos serviços).

**6.14.5.11.** Simulação do Valor da Fatura.

**6.14.5.12.** Histórico de consumo.

**6.14.5.13.** Buscar dados de negociação do parcelamento.

**6.14.5.14.** Sistema de autenticação em 2 fatores.

**6.14.6.** Permitir que os serviços do item **6.14.5.1** ao **6.14.5.10** sejam automáticos, sendo realizado diretamente pelo cliente, sem qualquer necessidade de interação de um atendente da autarquia. A empresa poderá ainda, adicionar a sua ura/árvore de atendimento, a opção de "Falar com um Atendente", que é quando o sistema fará o transbordo deste atendimento automatizado para um atendente da companhia de saneamento.

**6.14.7.** Deve gerar para todos os atendimentos um número de "Protocolo" no sistema comercial.

**6.14.8.** Deve manter todo o histórico da conversa, desde a primeira interação até a finalização do atendimento, registradas no sistema comercial.

**6.14.9.** Permitir customização/personalização das mensagens de boas-vindas/saudação, encerramento, espera, e etc..., transferência do atendimento para uma outra equipe, opções de mensagens rápidas pré-definidas.

**6.14.10.** Permitir a consulta aos históricos de atendimentos anteriores.

**6.14.11.** Permitir contabilização do tempo de atendimento.

**6.14.12.** Disponibilizar a possibilidade de inserção de uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento realizado.

### **6.15. Autoatendimento Portal**

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione ao cliente da Autarquia acessar alguns serviços de forma direta e ágil através da internet acessando o portal de atendimento, possibilitando ao cliente acessar de qualquer lugar as informações de sua conta de água entre outros serviços. Dessa forma, nesse contexto, solução ofertada deverá manter a unicidade das funcionalidades publicadas no portal com as disponíveis no software de gestão e devem ser disponibilizadas no mínimo as seguintes funcionalidades:





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.15.1. Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.
- 6.15.2. Permitir a impressão da ficha cadastral do cliente.
- 6.15.3. Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo.
- 6.15.4. Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura.
- 6.15.5. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo.
- 6.15.6. Permitir simular parcelamentos de débitos.
- 6.15.7. Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado.
- 6.15.8. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual.
- 6.15.9. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão da data da próxima leitura.
- 6.15.10. Permitir a visualização dos parâmetros da qualidade da água para os pontos de coleta monitorados pela Autarquia.
- 6.15.11. Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento de esgoto, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro, entre outros). Sendo que essas ordens serviços geradas pelo autoatendimento não deverão ser automaticamente disponibilizadas para a programação, deverá existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação / execução.
- 6.15.12. Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

### 6.16. Autoatendimento Terminais (Totem e Aplicativo Mobile)

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recursos que proporcione o acesso de alguns serviços de forma direta e ágil pelos clientes a partir de terminais de autoatendimento (Totem) e aplicativo Mobile para dispositivos móveis, e devem ser compostos por no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 6.16.1. Permitir que o cliente tenha acesso para efetuar o cadastramento do seu e-mail e do número do telefone celular.
- 6.16.2. Permitir a visualização e impressão do histórico de consumo dos últimos doze meses da unidade de consumo.
- 6.16.3. Permitir a visualização das faturas pendentes e a impressão da segunda via de fatura.
- 6.16.4. Permitir a visualização das ordens de serviços geradas para a unidade de consumo.
- 6.16.5. Permitir simular parcelamentos de débitos.
- 6.16.6. Permitir simular o valor de uma fatura a partir de um consumo informado.
- 6.16.7. Permitir a impressão da Certidão de Quitação de Débito Anual.
- 6.16.8. Permitir a visualização da data da última leitura, bem como a visualização da previsão da data da próxima leitura.
- 6.16.9. Permitir o registro de solicitações de ordens de serviço para no mínimo os seguintes tipos de serviço: (reclamação de falta de água, entupimento, tapa buraco, vazamento no ramal, vazamento no cavalete, troca de registro, entre outros). Sendo que essas ordens serviços geradas pelo autoatendimento não deve ser automaticamente disponibilizada para a programação deve



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



existir uma estrutura de controle para onde essas ordens de serviços devem ser encaminhadas, para que a Autarquia valide a solicitação e libere a mesma para programação/execução.

**6.16.10.** Permitir consultar os valores da tabela tarifária vigente.

**6.16.11.** Permitir que o sistema emita senha de atendimento, sendo parametrizável o controle das filas conforme a necessidade da autarquia.

**6.16.12.** Permitir chamar a senha, através do sistema comercial, sem a necessidade de abrir outro sistema para executar esta função.

**6.16.13.** Permitir incluir notícias e avisos aos consumidores.

**6.16.14.** Permitir que o Totem de autoatendimento opere sem a intervenção humana, bastando apenas ser ligado e conectado à internet, com exceção em casos de manutenções e reparos.

### **6.17. Call Center Integração Telefonia Computador (CTI)**

A solução ofertada deverá fornecer um conjunto de recurso que possibilite a sua integração total e de forma transparente com a plataforma de telefonia da Autarquia fornecendo uma solução para automatizar e agilizar os serviços de atendimento. Sendo que a solução ofertada deverá operar totalmente integrado a ferramenta de Contact Center URA, possibilitando automatizar e agilizar os serviços de atendimento e deve fornecer no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.17.1.** Fornecer recurso para a automatização do atendimento telefônico, permitindo disponibilizar informações sobre: falta de água, endereços de postos de atendimento, instruções para reabertura de água e novas instalações, valor e data de vencimento de faturas pendentes, sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente, ou seja, o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados, aciona scripts de áudio previamente gravados e gera a informação para o cliente.

**6.17.2.** Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema deve obter as informações de forma direta no banco de dados, aciona scripts de áudio previamente gravados e gera a informação para o cliente do problema e previsão de retorno sem a necessidade de transferir a ligação para um atendente.

**6.17.3.** Caso seja necessário, a transferência para o atendente por solicitação do cliente, a solução/sistema ofertado identifica o cliente que está ligando e quando atendente atender a ligação deve ser aberto automaticamente os dados do cliente que está ligando na tela do atendente.

**6.17.4.** Possibilitar a geração de campanhas de telemarketing ativo, onde através de filtros e parametrizações definidas na solução/sistema ofertado, selecionar um conjunto de clientes, para que o sistema realize de forma automática ligações telefônicas com mensagens para no mínimo as seguintes situações: pesquisas de satisfação, avisos de manutenção preventiva, campanhas educativas ou informativas e cobrança de clientes inadimplentes.

**6.17.5.** Possibilitar monitorar em tela a fila de atendimento das ligações recebidas pelo Call Center, podendo visualizar tempo de espera médio, abandonos e estatísticas de atendimento.

### **6.18. Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) para Gestão do Sistema de Abastecimento de Água e Sistema de Coleta de Esgoto**



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



A solução ofertada deverá possuir um módulo de Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS), multiusuário, totalmente integrado com a solução comercial ofertada, deverá estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecido por um único proponente e possibilitar integrar e disponibilizar sistematicamente informações atualizadas sobre a gestão da rede de distribuição e unidades consumidoras.

**6.18.1.** Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) deve disponibilizar no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.18.1.1.** Deverá estar construído para ser executado em ambiente “web”, ou seja, ser comprovadamente capaz de ser executado nos seguintes navegadores: Mozilla Firefox, Microsoft Edge e Google Chrome.

**6.18.1.2.** Deverá ser capaz de apresentar os dados geográficos na forma de camadas (layers) que poderão ser ligadas (exibidas) ou desligadas (ocultadas).

**6.18.1.3.** As camadas deverão possibilitar a exibição sobre um mapa base, que deverá permitir seleção entre as camadas/mapas disponíveis online nos provedores de serviços globais como OpenStreetMaps, Google Maps e Bing (Microsoft).

**6.18.1.4.** As camadas que representam dados do negócio deverão ser armazenadas em formato vetorial.

**6.18.1.5.** Deve fornecer suporte a dados e funções geográficas, considerando que os dados geográficos deverão suportar as coordenadas e sua projeção geográfica sirgas 2000 UTM 22S.

**6.18.1.6.** A solução ofertada deverá ser capaz de se conectar com servidores de dados geográficos públicos e/ou privados que sejam disponibilizados utilizando o protocolo WMS (Web Map Server) versão 1.0 ou superior. Um exemplo de servidor de dados geográficos público no Brasil é o IBGE.

**6.18.2.** Deverá disponibilizar para o usuário final uma interface dotada de ferramentas básicas para manipulação de mapas na tela dos navegadores, que deverão contar com no mínimo o seguinte conjunto de funções:

**6.18.2.1.** Zoom in: (aproximação) e Zoom out (afastamento).

**6.18.2.2.** Botões de navegação (Voltar e Avançar: às visões anteriores e posteriores desde o início da seção de uso).

**6.18.2.3.** Movimentação do mapa (panning).

**6.18.2.4.** Medir distância entre um ponto de demais vértices.

**6.18.2.5.** Calcular a área de um polígono.

**6.18.3.** Deverá possibilitar ao usuário a localização no mapa, de elementos cadastrados na base de dados e que tenham uma representação geográfica, no mínimo com as seguintes modalidades de pesquisa:

**6.18.3.1.** Pesquisa por coordenada geográfica: onde o usuário digita um valor de latitude/longitude ou easting/northing, informa o sistema de projeção geográfica e o sistema localiza a referida coordenada, centralizando a apresentação do mapa em torno da mesma.

**6.18.3.2.** Pesquisa por coluna das tabelas do cadastro: onde o usuário após selecionar uma camada específica, escolhe uma coluna da tabela vinculada a camada e, após informar um



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



valor, como por exemplo, o nome de uma rua ou número de matrícula de um consumidor ou uma rede de água ou esgoto, o sistema localizará o item e o apresenta centralizado no mapa.

**6.18.3.3.** Pesquisa por endereço que deverá ser otimizada para localizar endereços de usuários cadastrados ou de novos usuários em vias de cadastramento.

**6.18.4.** Deverá permitir a edição e cadastramento de vários tipos de elementos/entidades relacionadas com o sistema de distribuição de água, rede coletora de esgoto, disponibilizando no mínimo os seguintes recursos:

**6.18.4.1.** Permitir editar/inserir dados geográficos diretamente na tela do sistema. Estas edições/inserções deverão ser baseadas em primitivas do tipo ponto, linha e área/polígono, possibilitando: mover o objeto geográfico pelo mapa e modificar os atributos não geográficos do objeto.

**6.18.4.2.** Permitir inserir novos vértices no objeto permitindo aumentar o detalhamento do elemento, movimentar os vértices individuais do objeto separadamente (e não todo o objeto), no caso específico de objetos geográficos (features) representados por linhas e/ou polígonos deverá ser possível.

**6.18.4.3.** Permitir que seja possível desenhar/alterar features informando a coordenada de cada vértice ou pela posição do cursor na tela (ponteiro do mouse).

**6.18.4.4.** Permitir importar e exportar a geometria através do padrão WKT (Well-known text).

**6.18.4.5.** Permitir exportar e importar as features das camadas da rede de água e esgoto, assim como outros elementos relacionados neste documento, no formato Geopackage OGC® Encoding Standard, padrão definido pelo Open Geospatial Consortium (OGC).

**6.18.4.5.1.** A importação deverá prever inclusão, alteração e remoção de atributos e geometrias e passar por processo de aprovação. Quando aprovado pelo responsável, a mudança deverá atualizar o banco de dados e estar disponível para todos os usuários do sistema.

**6.18.4.6.** Permitir a importação de arquivos do tipo shapefile com qualquer conteúdo e formato para visualização, assim como exportar todas as camadas neste mesmo formato.

**6.18.4.7.** Deverá ser possível inserir arquivos de mídias digitais sem restrição quanto ao formato e tipo de conteúdo, possuir controle de versão, bem com recuperação desses arquivos. Por exemplo: fotos, arquivos de texto, desenhos vetoriais ou raster, sons e filmes.

**6.18.4.7.1.** Os documentos associados deverão ser recuperados para visualização ou salvos em pastas do sistema operacional a escolha do usuário.

**6.18.5.** Deverá prover ferramentas para edição específicas de um conjunto mínimo de camadas e seus atributos. A edição destas camadas deverá considerar os seguintes elementos de uma rede de distribuição:

**6.18.5.1.** Reservatórios de água;

**6.18.5.2.** Trechos de rede de água;

**6.18.5.3.** Poços de abastecimento de água;

**6.18.5.4.** Mananciais;

**6.18.5.5.** Estações de tratamento de água;

**6.18.5.6.** Elevatórias de água;



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.18.5.7. Hidrantes;
- 6.18.5.8. Conexões de rede água de vários tipos como por exemplo, TÊ, TÊ de redução, Cruzeta, Curvas, Cap, registros de manobra. Deve permitir criar estes tipos de elemento dinamicamente;
- 6.18.5.9. Válvulas contendo estado aberto ou fechado. No mínimo as documentadas no manual do software EPANET e seus atributos;
- 6.18.5.10. Representação dos cavaletes de água;
- 6.18.5.11. Ramais de água: este elemento deve estar obrigatoriamente conectado entre um trecho de rede de água e um cavalete;
- 6.18.5.12. Conexão entre os objetos. Por exemplo, conectar um manancial com uma estação de tratamento de água;
- 6.18.5.13. Estações de Tratamento de Esgoto;
- 6.18.5.14. Estações de Recalque de Esgoto;
- 6.18.5.15. Estações Elevatórias de Esgoto;
- 6.18.5.16. Boosters;
- 6.18.5.17. Zonas de pressão;
- 6.18.5.18. Trechos de rede de esgoto;
- 6.18.5.19. Conexões de rede de esgoto de vários tipos como por exemplo: PV, TE, TIL, TL. Deve permitir criar estes tipos de elemento dinamicamente;
- 6.18.5.20. Bacias e sub-bacias de esgoto;
- 6.18.5.21. Representação do ponto de Ligação de esgoto da unidade comercial;
- 6.18.5.22. Ramal de esgoto. Este deve estar obrigatoriamente conectado entre um trecho de rede de esgoto e uma ligação de esgoto;
- 6.18.5.23. Macromedidores: Deverão estar associados a zonas de medição e controle (DMCs) e controlar as leituras dinamicamente, desde sua instalação até sua desativação;
- 6.18.5.24. Representação poligonal dos distritos comerciais, assim como setores, quadras e lotes;
- 6.18.5.25. Representação de elementos que serão utilizados para amarração de elementos do sistema de abastecimento e coleta de esgoto (trechos, conexões, válvulas entre outros), a outros objetos existentes na cidade como postes de baixa e alta tensão, árvores, muros, entre outros.
  - 6.18.5.25.1. A distância entre os elementos do saneamento e objetos existentes deve ser calculado automaticamente, porém deve possibilitar a inclusão de comentários como atributo.
- 6.18.6. Deverá prever a manipulação simultânea tanto dos dados geográficos quanto dos dados alfanuméricos que identificam e caracterizam o elemento no cadastro comercial, ou seja, ao ser criado um elemento, como por exemplo, um reservatório através da interface do Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS), o mesmo deverá ser automaticamente cadastrado na base de dados do sistema comercial e estar disponível para edição e consulta.
- 6.18.7. Deverá salvar a posição do mapa, o enquadramento, a escala de zoom e todas as camadas as camadas relacionadas a rede de abastecimento e coleta de esgoto que estavam ativas ao



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



fechar o mapa de forma permitir o retorno ao mapa na mesma posição e camadas ativas quando abri o mapa novamente.

**6.18.8.** Deverá estar preparado para permitir acesso segregado/seletivo aos dados geográficos nele armazenados.

**6.18.9.** Deverá ser capaz de controlar tanto o acesso para alteração (inclusão/remoção/edição) dos dados cadastrados quanto quais os tipos de dados estarão disponíveis para visualização.

**6.18.10.** Possibilitar o cadastro de uma ligação nova de água e ligação nova de esgoto, através da interface do Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS), sendo que a mesma depois de desenhada no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) e conectada a unidade de consumo deverá ser simultaneamente criada no cadastro alfanumérico da base de dados comercial, ou seja, as informações dos elementos de rede até o ponto da unidade consumidora, disponibilizadas em banco de dados comercial e espacial, deverão possuir um vínculo com os desenhos, estabelecendo a ligação entre ambos. Por exemplo, a identificação dos pontos das unidades consumidoras no desenho do Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) deve permitir uma identificação com o componente cadastrado em base de dados comercial. A finalidade deste vínculo é localizar/indicar a unidade consumidora graficamente a partir de consulta no banco de dados comercial.

**6.18.11.** Possuir exibição gráfica de cada uma das camadas e de suas subcamadas.

**6.18.11.1.** Deverá ser configurável pelo usuário editor administrador com seleção de simbologia, cores, escala mínima e máxima de exibição no mapa.

**6.18.12.** Disponibilizar todas as camadas e subcamadas disponíveis para que possam ser exibidas ou não no mapa.

**6.18.13.** Possibilitar ao usuário definir a ordem de exibição na tela das camadas ativas facilitando a visualização das camadas de interesse que ficarão por cima, no meio e por baixo.

**6.18.14.** Deverá ser apresentada no mapa a rede lógica de distribuição até os pontos de ligação de água das unidades consumidoras. Estes pontos e a rede lógica de distribuição deverão ter ligação com a base de dados e as informações deverão estar de acordo com as disponibilizadas no cadastro comercial;

**6.18.15.** Exportar a rede de água, com a mesma topologia de rede e posicionamento geográfico com seus atributos (consumo das unidades comerciais, nós, mananciais, poços, reservatórios, bombas, curvas), para arquivo no formato INP especificado no manual do software EPANET.

**6.18.16.** Cadastrar Projetos Internos e Externos da organização (autarquia) em pontos geolocalizados com possibilidade de gerenciar vários tipos de projetos e associar arquivos digitais de qualquer formato.

**6.18.16.1.** Deverá controlar a versão desses arquivos e permitir a sua recuperação no formato original.

**6.18.17.** Definir áreas que representem Micro Setores e Macro Setores de abastecimento (DMCs).

**6.18.17.1.** Macro Setores deverão ser uma composição de um ou mais Micro Setores

**6.18.17.2.** Cada DMC poderá estar associada com um ou mais Macromedidores.

**6.18.18.** Permitir o cadastro de tipos de polígonos que permitam criar o desenho de um ou mais polígono para cada tipo em quantidade ilimitada.

**6.18.19.** Possibilitar a criação de polígonos específicos para bacias e sub bacias de esgoto.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.18.20.** Permitir Eixos de logradouros, deve ser possível associar os eixos aos nomes do cadastro comercial ou criar um nome independente.
- 6.18.21.** Permitir acessar o mapa com todas as camadas da rede de abastecimento, coleta de esgoto, e todas as unidades comerciais com possibilidade de pesquisar qualquer elemento e obter informações online a partir de um Smartphone e/ou tablet.
- 6.18.22.** Possibilitar que ao abrir uma ordem de serviço, seja possível identificar e associar no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) a unidade comercial ou a posição no logradouro ou na rede de água ou na rede de esgoto;
- 6.18.22.1.** Permitir que o local das ordens de serviços pendentes possa ser visualizado em mapa e selecionadas individualmente ou em conjunto para submetê-las a execução.
- 6.18.22.2.** Possibilitar que o local da ordem de serviço, assim como camadas dos Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) possam ser visualizadas em dispositivo móvel.
- 6.18.23.** Deverá disponibilizar sistema de roteamento das redes de água, para identificação das unidades comerciais e elementos conectados de maneira dinâmica;
- 6.18.23.1.** Deverá disponibilizar funcionalidade para identificar quais registros devem ser fechados quando um determinado trecho de rede for indicado/selecionado.
- 6.18.23.2.** Deverá apontar no mapa quais as unidades comerciais serão afetadas, quais os trechos de rede de água adicionais serão desabastecidos e elementos conectados de maneira dinâmica contemplando: Boosters, Reservatórios, ETAs, Poços e Mananciais.
- 6.18.23.3.** Deverá ser possível visualizar graficamente no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) assim como a relação desses elementos.
- 6.18.23.4.** Ao selecionar um ou mais desses elementos, deverá ser possível localizar no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) e aproximar o mapa para visualizar todos os elementos selecionados.
- 6.18.24.** A solução ofertada deverá possibilitar mapeamento temático com a legenda dos pontos e da rede de distribuição.
- 6.18.25.** Possibilitar a geração de mapas temáticos que representam espacialmente e evidenciam graficamente informações consolidadas.
- 6.18.25.1.** Os mapas devem ter a capacidade de serem gerados utilizando as unidades comerciais, os trechos de rede e os logradouros ou qualquer outro polígono criado/disponível pelo Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) como por exemplo as DMCs.
- 6.18.25.2.** Deve ser possível acessar as informações que geraram esses mapas e abrir cada uma dessas informações até chegar ao dado mais simples que formou o conjunto de informações deste.
- 6.18.25.3.** Deve permitir abrir várias telas (ambientes) para gerar mapas e suportar a geração de vários mapas dentro de cada ambiente.
- 6.18.25.4.** Deverá permitir a interseção de dados quando os mapas gerados possuírem resultados relacionados a unidades comerciais e apresentar os resultados de cada mapa que foram interseccionados.
- 6.18.25.5.** Deverá ser possível a criação pelo usuário de um ou mais mapas e salvá-los para uso posterior ou compartilhar com outros usuários do sistema.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.18.26.** Deverá ser possível criar/desenhar/selecionar uma área no mapa e obter o resumo dos mapas temáticos ativos com relação a esta área:

### **6.18.26.1. Ordens de serviço:**

**6.18.26.1.1.** Quantidade total de ordens de serviços.

**6.18.26.1.2.** Percentual de ordens de serviços executadas.

**6.18.26.1.3.** Tempo médio de execução de ordens de serviços.

**6.18.26.1.4.** Geolocalização das Ordens de serviços.

**6.18.26.1.5.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de ordem de serviço devem contemplar elementos de agrupamento do mapa (DMC, unidade comercial, logradouro, trechos de rede), tipo de serviço, situação da Ordem de serviço (pendente, cancelada ou encerrada), setor responsável, ações (fiscalização, corte, entre outras existentes), data de abertura ou execução e período dos dados a serem considerados.

### **6.18.26.2. Faturamento:**

**6.18.26.2.1.** Faturamento de um ou mais meses.

**6.18.26.2.2.** Visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de faturamento devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial e áreas em geral), grupo de faturamento, tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, tipo de tarifa, situação da ligação de água e/ou esgoto, valor máximo e mínimo e período dos dados a serem considerados.

### **6.18.26.3. Consumo de água:**

**6.18.26.3.1.** Consumo lido de um ou mais meses.

**6.18.26.3.2.** Consumo faturado de um ou mais meses.

**6.18.26.3.3.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de consumo de água devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral...), grupo de faturamento, tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, tarifa, situação da ligação de água e/ou esgoto, valor máximo e mínimo e período dos dados a serem considerados.

### **6.18.26.4. Inadimplência:**

**6.18.26.4.1.** Posição do faturamento inadimplente na data presente.

**6.18.26.4.2.** Posição do faturamento inadimplente na data do fechamento.

**6.18.26.4.3.** Posição do consumo lido e inadimplente na data presente.

**6.18.26.4.4.** Posição do consumo lido e inadimplente na data do fechamento.

**6.18.26.4.5.** Posição do consumo faturado e inadimplente na data presente.

**6.18.26.4.6.** Posição do consumo faturado e inadimplente na data do fechamento.

**6.18.26.4.7.** Posição do consumo faturado e inadimplente na data do fechamento.

**6.18.26.4.8.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de inadimplência devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral...), grupo de faturamento, tipo de consumidor





cadastrado no sistema comercial, situação da ligação de água e/ou esgoto, valor máximo e mínimo e período dos dados a serem considerados.

**6.18.26.5. Hidrometria:**

**6.18.26.5.1.** Relação de hidrômetros considerando período de instalação, de fabricação.

**6.18.26.5.2.** Troca de hidrômetros contendo a média das leituras antes e depois da troca/instalação, num intervalo de tempo escolhido e por um período de meses a ser considerado antes e depois da troca.

**6.18.26.5.3.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de hidrometria devem contemplar elementos de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral...), vazão nominal, vazão máxima e limites de vazões, data de fabricação.

**6.18.26.6. Rotas e grupos de rotas de leitura:**

**6.18.26.6.1.** Grupos de leitura.

**6.18.26.6.2.** Rotas de leitura.

**6.18.26.6.3.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de rotas de leitura devem contemplar as rotas cadastradas, os grupos e o sequenciamento de leitura de cada rota.

**6.18.26.7. Relação de unidades comerciais:**

**6.18.26.7.1.** Relação de unidades comerciais com suas economias e categorias;

**6.18.26.7.2.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão esses mapas temáticos de unidade comerciais devem contemplar regiões de agrupamento (DMC, unidade comercial, áreas em geral...), tipo de consumidor cadastrado no sistema comercial, situação da ligação de água e/ou esgoto e grupo de faturamento.

**6.18.26.8. Macro e Micro medição:**

**6.18.26.8.1.** Consumo lido dos macromedidores e a diferença para mais ou para menos da soma das micro leituras das unidades comerciais contidas nas DMCs, no mesmo intervalo de tempo entre as leituras dos macromedidores.

**6.18.26.8.2.** As visões mínimas para filtrar os dados que formarão o mapa temático de Macro e Micro medição devem contemplar a zona de abastecimento (DMCs), faixa de consumo e intervalo de data que contém leitura dos macromedidores associados às DMCs.

**6.19. Relatórios Gerenciais**

Adicionalmente a ferramenta de geração de relatório, a solução ofertada deverá fornecer um conjunto de relatórios gerenciais e painéis de controle (dashboards) que já devem estar disponibilizados no momento da implantação. Dessa forma a solução ofertada deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.1. Disponibilizar relatório detalhado contendo os valores a serem compensados, discriminados por tipo de cliente e tipo de compensação.
- 6.19.2. Disponibilizar relatório com valores de impostos e faturas já quitadas.
- 6.19.3. Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário de forma detalhada.
- 6.19.4. Disponibilizar relatório com status da importação do arquivo bancário, no formato resumido.
- 6.19.5. Disponibilizar relatório que forneça informações para efeito de comparação dos valores arrecadados.
- 6.19.6. Disponibilizar relatório detalhado que demonstre o extrato bancário até o momento.
- 6.19.7. Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram efetuados, porém sem sua identificação correta.
- 6.19.8. Disponibilizar relatório detalhado identificando os pagamentos feitos em remessa.
- 6.19.9. Disponibilizar relatório que demonstre os pagamentos que foram pagos com sucesso.
- 6.19.10. Disponibilizar relatório de acompanhamento diário dos valores arrecadados.
- 6.19.11. Disponibilizar relatório de acompanhamento para avaliar a compatibilidade de pagamentos bancários.
- 6.19.12. Disponibilizar relatório de pagamentos que foram confirmados e corretamente transferidos.
- 6.19.13. Disponibilizar relatório de validação do arquivo de pagamentos que serão importados.
- 6.19.14. Disponibilizar relatório detalhado de depósitos que não foram identificados.
- 6.19.15. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pagamentos de faturas efetuados em duplicidade.
- 6.19.16. Disponibilizar relatório detalhado dos valores arrecadados diariamente.
- 6.19.17. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos atendimentos registrados por período.
- 6.19.18. Disponibilizar relatório de Pesquisa de Satisfação dos clientes com relação ao serviço de atendimento da empresa.
- 6.19.19. Disponibilizar relatório de solicitações de serviços realizados.
- 6.19.20. Disponibilizar relatório com informações de diferenças cadastrais com necessidade de recadastramento.
- 6.19.21. Disponibilizar relatório detalhado dos erros ocorridos no recadastramento de clientes.
- 6.19.22. Disponibilizar relatório de ocorrências do incorreto recadastramento.
- 6.19.23. Disponibilizar relatório informativo de unidades cadastradas recentemente com necessidade de recadastramento.
- 6.19.24. Disponibilizar relatório de eficiência dos colaboradores responsáveis pelo recadastramento de clientes.
- 6.19.25. Disponibilizar relatório detalhado apresentando hidrômetros que se encontram duplicados no sistema.
- 6.19.26. Disponibilizar relatório de unidades que possuem divergências em seus logradouros.
- 6.19.27. Disponibilizar relatório de acompanhamento das localizações em duplicatas na própria prefeitura.
- 6.19.28. Disponibilizar relatório informativo de matrículas de clientes em duplicidade.
- 6.19.29. Disponibilizar relatório detalhado de cadastro de unidades consumidoras.
- 6.19.30. Disponibilizar relatório detalhado de unidades cadastradas com dados de leitura.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.31. Disponibilizar relatório informativo com a listagem de unidades consumidoras com isenção de cobrança.
- 6.19.32. Disponibilizar relatório detalhado com listagem de moradores que possuem cadastramento já vencido.
- 6.19.33. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cadastros de unidades consumidoras com tarifa social.
- 6.19.34. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras que possuem regras de faturamentos diferenciadas.
- 6.19.35. Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras com informações de ligação de esgoto.
- 6.19.36. Disponibilizar relatório de acompanhamento dos informes de débitos já encaminhados.
- 6.19.37. Disponibilizar relatório com a listagem de protocolos de entrega dos informes de débitos.
- 6.19.38. Disponibilizar relatório para acompanhamento do primeiro nível de corte.
- 6.19.39. Disponibilizar relatório detalhado das faturas com baixas de documentos de dívida ativa.
- 6.19.40. Disponibilizar relatório de acompanhamento de documento de dívida ativa.
- 6.19.41. Disponibilizar relatório de acompanhamento de cronograma de cobrança.
- 6.19.42. Disponibilizar relatório de indicadores do desempenho de cobranças.
- 6.19.43. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das contas a receber dos grandes devedores.
- 6.19.44. Disponibilizar relatório de acompanhamento de pendências por todos os clientes.
- 6.19.45. Disponibilizar relatório informativo de previsão de faturas com vencimento em um determinado período.
- 6.19.46. Disponibilizar relatório detalhado de projeção de faturas já vencidas.
- 6.19.47. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento das unidades consumidoras.
- 6.19.48. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de pendências do fechamento dos serviços prestados.
- 6.19.49. Disponibilizar relatório detalhado de unidades consumidoras aptas a serem cortadas através do informe de débitos.
- 6.19.50. Disponibilizar relatório informativo de faturas baixadas por informe de cobrança.
- 6.19.51. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das pendências com pagamentos posteriores.
- 6.19.52. Disponibilizar relatório de acompanhamento de inserção e exclusão de registros em empresas de cobrança.
- 6.19.53. Disponibilizar relatório de envio de certidão de pendências.
- 6.19.54. Disponibilizar relatório para acompanhar os lançamentos por processos contábeis.
- 6.19.55. Disponibilizar relatório detalhado de faturamento por conta contábil.
- 6.19.56. Disponibilizar relatório de acompanhamento de saldo por conta.
- 6.19.57. Disponibilizar relatório resumido de realocação de documentos de cobrança.
- 6.19.58. Disponibilizar relatório de acompanhamento diário da contabilidade.
- 6.19.59. Disponibilizar relatório de acompanhamento de razão.
- 6.19.60. Disponibilizar relatório detalhado de pendências através de rubricas contábeis.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.61. Disponibilizar relatório de acompanhamento quitação por rubricas contábeis.
- 6.19.62. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status das perdas obtidas.
- 6.19.63. Disponibilizar relatório detalhado de status de devolução de adiantamentos aos clientes.
- 6.19.64. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de parcelamentos contábeis.
- 6.19.65. Disponibilizar relatório de acompanhamento do status de abatimentos feitos por fechamento.
- 6.19.66. Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento do faturamento.
- 6.19.67. Disponibilizar relatório resumido de acompanhamento do faturamento dia-a-dia de parcelas quitadas a vista.
- 6.19.68. Disponibilizar relatório de acompanhamento do desempenho de campanhas telefônicas.
- 6.19.69. Disponibilizar relatório de acompanhamento com as notificações de não débito.
- 6.19.70. Disponibilizar relatório detalhado contendo as faturas geradas para débitos em conta, listando todos os clientes que optaram por esta forma específica de cobrança.
- 6.19.71. Disponibilizar relatório de acompanhamento das ocorrências de débito em conta, detalhando o motivo pelo qual o banco não consegue debitar corretamente, exemplo: insuficiências de fundos, valor inválido, agencia invalida, conta corrente inválida.
- 6.19.72. Disponibilizar relatório de acompanhamento do número de cadastros realizados em débito em conta, apresentando a quantidade por cada instituição financeira.
- 6.19.73. Disponibilizar relatório detalhado contendo a listagem de faturas das unidades que são centralizadas.
- 6.19.74. Disponibilizar relatório detalhado das faturas encaminhadas para o endereço alternativo e ou secundário, das unidades consumidoras.
- 6.19.75. Disponibilizar relatório de acompanhamento da quantidade de faturas vencidas por dia de vencimento.
- 6.19.76. Disponibilizar relatório detalhado contendo a relação de todas as unidades consumidoras, que tiveram suas faturas alteradas por reajuste de valores.
- 6.19.77. Disponibilizar relatório detalhado discriminando os valores das faturas em um determinado período, possibilitando o agrupamento por situação da fatura, exemplo: quitada, pendente, canceladas, parcelado.
- 6.19.78. Disponibilizar relatório de acompanhamento das segundas vias de faturas emitidas, apresentando o motivo pelo qual gerou a necessidade.
- 6.19.79. Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as faturas que foram canceladas, e seus respectivos: motivos, valores cancelados, valores reemitidos.
- 6.19.80. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.19.81. Disponibilizar relatório detalhado do faturamento, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.19.82. Disponibilizar relatório sucinto do faturamento líquido, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.19.83. Disponibilizar relatório dos serviços faturados, detalhado por cada tipo de serviço prestado. Exemplo: nova ligação, substituição de hidrômetro.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.84.** Disponibilizar relatório detalhado, demonstrando os impostos faturados, dos clientes “federais” que sofrem incidência de impostos.
- 6.19.85.** Disponibilizar relatório de acompanhamento do histórico de consumo, orientado pelas variáveis de tempo e faixas.
- 6.19.86.** Disponibilizar histograma de consumo por faixa e categoria a cada m3.
- 6.19.87.** Disponibilizar relatório sucinto do faturamento com a visão contábil, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria.
- 6.19.88.** Disponibilizar relatório detalhado demonstrando o quantitativo de faturas, demais cobranças e serviços em um determinado período.
- 6.19.89.** Disponibilizar relatório sucinto do faturamento dividido por faixas de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias.
- 6.19.90.** Disponibilizar relatório detalhado do faturamento dividido por tipo de consumo, demonstrando os valores faturados referente a água, esgoto e serviços, discriminado por tipo de categoria e número de economias.
- 6.19.91.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de faturas geradas de forma manual, detalhando os respectivos valores, quantidade e período.
- 6.19.92.** Disponibilizar relatório contendo a listagem das unidades consumidoras sem dados de faturamento de água e/ou esgoto, discriminados por cliente e motivo.
- 6.19.93.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de processos administrativos, detalhados por período, protocolos e tipo do processo.
- 6.19.94.** Disponibilizar relatório detalhado de documentos impressos, discriminados por data, tipo do documento, tipo de emissão e quantidade e usuário do sistema.
- 6.19.95.** Disponibilizar relatório detalhado das unidades consumidoras, que são isentas da cobrança do consumo de água e/ou esgoto, apresentando quais são, o volume, e o valor da isenção.
- 6.19.96.** Disponibilizar relatório detalhado demonstrando a listagem das unidades consumidoras com maior consumo em um determinado período parametrizável.
- 6.19.97.** Disponibilizar relatório detalhado demonstrando as unidades consumidoras que possuem algum tipo de contrato associado, e suas respectivas vigências.
- 6.19.98.** Disponibilizar relatório de acompanhamento das unidades consumidoras, que apresentam ou apresentaram, algum registro de incidência de fraude.
- 6.19.99.** Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar as medições realizadas por grupo, por dia e por leituristas.
- 6.19.100.** Disponibilizar painel de controle detalhado permitindo acompanhar o status e evolução, dos informes de débitos emitidos.
- 6.19.101.** Disponibilizar painel de controle para monitorar os status das ordens de serviços de um determinado setor de execução.
- 6.19.102.** Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de faturamento por cada grupo, obtendo uma visão para o fechamento do faturamento mensal.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.103.** Disponibilizar painel de controle que demonstre de forma gráfica a posição do faturamento bruto, faturamento líquido, a inadimplência para um período de referência mensal determinado pelo usuário.
- 6.19.104.** Disponibilizar painel de controle detalhado, permitindo acompanhar o status do processo de leitura, apresentando a quantidade de dias no intervalo de leitura, e a quantidade de dias por unidades consumidoras lidas.
- 6.19.105.** Disponibilizar relatório analítico e sintetizado de acompanhamento do status das faturas emitidas. Exemplo: Emitidas de forma automática, emitidas de forma manual, Canceladas, Parceladas, Quitadas.
- 6.19.106.** Disponibilizar relatório analítico de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora.
- 6.19.107.** Disponibilizar relatório detalhado, contendo a quantidade de faturas e valores arrecadados por data de remessa, data de pagamento, data de crédito e banco, com base no fechamento da arrecadação.
- 6.19.108.** Disponibilizar relatório sintetizado de acompanhamento, da situação de documentos separados por situação e por tipo de unidade consumidora.
- 6.19.109.** Disponibilizar relatório sintetizado dos parcelamentos por clientes, a fim de demonstrar o total da dívida, número de parcelas, valor da parcela, e valores e nº de parcelas pendentes.
- 6.19.110.** Disponibilizar relatório sintético das ligações de água e esgoto por situação e categoria.
- 6.19.111.** Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria.
- 6.19.112.** Disponibilizar relatório sintético das economias de água e esgoto por situação e categoria.
- 6.19.113.** Disponibilizar relatório detalhado das ligações de água e esgoto por situação e categoria.
- 6.19.114.** Possibilitar que no momento do cadastramento de nova unidade possa ser emitida Termo de Adesão ao Serviços de forma automática com dos dados cadastrais da unidade e do requerente.
- 6.19.115.** Possibilitar que no momento do parcelamento, seja emitido Termo de Confissão de forma automática com dos dados cadastrais da unidade e do requerente.
- 6.19.116.** Possibilitar o parcelamento de Faturas e Dívidas em faturas de parcelamento ou em eventos para serem lançados nas faturas normais de água do consumidor.
- 6.19.117.** Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar a análise dos parâmetros de qualidade de água, antes do fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais.
- 6.19.118.** Disponibilizar relatório detalhado, a fim de possibilitar uma análise dos parâmetros de qualidade de água, após o fechamento mensal dos parâmetros laboratoriais.
- 6.19.119.** Disponibilizar relatório detalhado, a fim de permitir a visualização dos dados anuais de qualidade de água.
- 6.19.120.** Disponibilizar relatório detalhado do cronograma mensal de coleta de material para análises laboratoriais.
- 6.19.121.** Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento das análises laboratoriais.
- 6.19.122.** Disponibilizar relatório detalhado de acompanhamento dos parâmetros de qualidade da água.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.123.** Disponibilizar relatório de acompanhamento de coleta de material para análises laboratoriais.
- 6.19.124.** Disponibilizar relatório de acompanhamento das observações associadas às análises laboratoriais.
- 6.19.125.** Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade.
- 6.19.126.** Disponibilizar painel de controle detalhado, listando as análises fora de conformidade, divididas por pontos de coleta.
- 6.19.127.** Relatório de comparação de micromedição por mês de no mínimo 6 meses, por rota, setor e ligação.
- 6.19.128.** Disponibilizar relatório detalhado de ligações e economias por categoria.
- 6.19.129.** Disponibilizar relatório detalhado, mostrando erros ao processar arquivos de terceiros, ao realizar a carga e descarga de coletores.
- 6.19.130.** Disponibilizar relatório detalhado, mostrando o número de leituras realizadas dentro do mês, que pode ser filtrado por leiturista e por setorização.
- 6.19.131.** Disponibilizar relatório que mostre o número de ocorrências de leitura efetuadas por leiturista.
- 6.19.132.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre o tempo realizado entre as leituras realizadas, por leiturista e que mostre também o tempo total de leituras e a quantidade.
- 6.19.133.** Disponibilizar relatório sucinto que mostre o total de leituras enviadas aos coletores e o que já foi lido, podendo ser filtrado por agrupamento, por setor, rota ou quadra.
- 6.19.134.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre o total de leituras que não retornaram ou não foram gravadas.
- 6.19.135.** Disponibilizar relatório que mostre como foi realizada a distribuição das leituras no coletor, por coletor, agrupamento, o número de leituras e impressões realizadas, bem como a quantidade de bobinas utilizadas.
- 6.19.136.** Disponibilizar relatório para efetuar leituras de forma manual.
- 6.19.137.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas para verificação por excesso de consumo ou abaixo da média.
- 6.19.138.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre os dados das leituras que ficaram retidas e um histórico de consumos de meses anteriores para comparação e análise.
- 6.19.139.** Disponibilizar relatório detalhado para que sejam revisadas as leituras que ficaram retidas para análise.
- 6.19.140.** Disponibilizar relatório detalhado que faça a comparação do consumo anterior com o atual.
- 6.19.141.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre ao cliente que o consumo do mês atual está acima da média.
- 6.19.142.** Disponibilizar relatório detalhado, com intervalo de datas, de ligações cortadas e que não foram ainda religadas.
- 6.19.143.** Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte realizados.
- 6.19.144.** Disponibilizar relatório detalhado dos serviços operacionais de corte a realizar, que sofreram notificação por falta de pagamento.
- 6.19.145.** Disponibilizar relatório que mostre os materiais utilizados nos serviços.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.19.146.** Disponibilizar relatório que mostre os materiais existentes em estoque, para os serviços operacionais.
- 6.19.147.** Disponibilizar relatório que mostre o inventário dos materiais utilizados, por equipe.
- 6.19.148.** Disponibilizar relatório que mostre os serviços operacionais que foram programados para empresas terceirizadas.
- 6.19.149.** Disponibilizar relatório detalhado que mostrem de forma agrupada, os serviços executados por empresas terceirizadas.
- 6.19.150.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre a movimentação (instalação, retirada) de hidrômetros.
- 6.19.151.** Disponibilizar relatório detalhado que mostre informações para fiscalizar unidades com hidrômetro.
- 6.19.152.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo de serviço referente a todos os serviços cadastrados.
- 6.19.153.** Disponibilizar relatório que mostre os serviços por insumos.
- 6.19.154.** Disponibilizar relatório que mostre o acompanhamento dos serviços realizados.
- 6.19.155.** Disponibilizar relatório que mostre o total de serviços gerados, demonstrando o que foi solicitado no balcão, por telefone, e-mail, online.
- 6.19.156.** Disponibilizar relatório que mostre uma previsão de quantidade em metros quadrados para realizar repavimentação asfáltica.
- 6.19.157.** Disponibilizar relatório que mostre a quantidade de insumos utilizados por obra.
- 6.19.158.** Disponibilizar relatório que permita analisar de forma sucinta ou detalhada os diversos estágios em que os serviços se encontram.
- 6.19.159.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido dos serviços realizados diante do prazo estabelecido na parametrização do código.
- 6.19.160.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo médio dos serviços realizados.
- 6.19.161.** Disponibilizar relatório que mostre os serviços que foram abertos de acordo com a ocorrência de leitura realizada.
- 6.19.162.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo excedido de serviços programados e finalizados.
- 6.19.163.** Disponibilizar relatório que mostre o tempo total dos serviços realizados.
- 6.19.164.** Disponibilizar relatório que mostre os estágios de tempo dos serviços executados (deslocamento, espera, execução).
- 6.19.165.** Disponibilizar relatório dos serviços que saíram para campo e não foram executados.
- 6.19.166.** Disponibilizar relatório espelho de todas as ordens de serviços solicitadas de um determinado período.
- 6.19.167.** Disponibilizar relatório detalhado que mostra a quantidade de serviços solicitados de um determinado setor da empresa, destacando em que situação o(s) mesmo(s) se encontra(m) e a quantidade dentro e fora do prazo estipulado.
- 6.19.168.** Disponibilizar relatório detalhado com a posição de valores a serem recebidos, subdivididos por tipo de unidade consumidora: industrial, comercial, público e residencial.
- 6.19.169.** Disponibilizar relatório com a possibilidade de segmentar as unidades consumidoras, por faixas de consumo.





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.19.170.** Disponibilizar relatório geral parametrizável de faturamento detalhado, por economias, categorias, tipo de serviço, faixa de consumo, entre outros eventos.

**6.19.171.** Possibilitar a criação de novos relatórios parametrizáveis, com a utilização de gerador de relatórios.

### **6.20. B.I (Business Intelligence)**

A solução proposta deve incluir um módulo de Business Intelligence (BI) totalmente integrado aos sistemas de gestão comercial e operacional existentes (como atendimento, medição, faturamento, arrecadação, contabilidade, cobrança, laboratório e execução de serviços), permitindo a gestão unificada dos componentes do abastecimento de água e sistema de esgotamento sanitário. Este módulo deve funcionar como uma ferramenta de visualização de dados, projetada para facilitar a integração. A configuração e implantação deste módulo serão de responsabilidade da proponente e devem ser realizadas em conjunto com os demais módulos do sistema. Além disso, o módulo de BI deve fornecer, no mínimo, as seguintes ferramentas:

**6.20.1.** Disponibilizar um gerador de relatórios que permita, de modo gráfico e sem necessidade de conhecimento de tabelas ou programação específica, a geração de relatórios sofisticados e subrelatórios, com uso de gráficos a serem definidos e criados pelos próprios usuários. Sendo que deve ser possível gerar relatórios para apresentar dados de forma gráfica, ou em tabelas e também deverá ser possível definir filtros dinâmicos para os relatórios e ainda todos os relatórios deverão permitir ser exportados para arquivos em formato Excel ou PDF.

**6.20.2.** Disponibilizar ferramenta para análise de dados em cubos OLAP (on-line analytic processing), sendo que a ferramenta disponibilizada deverá possibilitar que os usuários possam elaborar qualquer cubo, porém já deverá estar disponível na ferramenta os cubos gerenciais que permitam analisar dados referente aos contextos: (posição do fechamento do faturamento, posição fechamento arrecadação, cadastro de unidades de consumo, parque de hidrômetros, pagamentos, inadimplência, serviços executados).

**6.20.3.** Ferramenta para mineração de dados.

**6.20.4.** Ferramenta para geração de painéis de controle (dashboards).

**6.20.5.** A solução deverá possuir um Dashboard que apresentará várias métricas de análises de projetos, facilitando a determinação de prioridades e de decisões gerenciais.

**6.20.6.** O Dashboard da solução deverá ser configurável para exibir diferentes visões a diferentes usuários, de acordo com seus níveis de autorização.

**6.20.7.** O Dashboard de utilização também deverá prover estatísticas históricas.

**6.20.8.** A solução deverá possuir um painel de análise de dados que permita executar várias visualizações de pesquisas de Business Intelligence pertencentes ao sumário das análises de múltiplos projetos e exibi-las em diversas configurações pré-definidas.

**6.20.9.** Disponibilizar um conjunto de ferramentas que possibilite garantir o cadastro e a manutenção de indicadores gerenciais, através de processo paramétrico, possibilitando ao usuário criar e atualizar a qualquer tempo seus indicadores, fornecendo no mínimo os seguintes recursos:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.9.1.** Criar indicadores gerenciais que poderão ser compostos por variáveis que representem dados que são mantidos pela solução ofertada ou por sistemas externos ou ainda que possam ser informados manualmente pelos usuários.
- 6.20.9.2.** O usuário deverá ter a possibilidade de definir os parâmetros da fórmula de cálculo do indicador, manuais ou de sistema, as suas metas e o seu modo de apresentação, na forma tabular ou gráfica. Para a construção da fórmula, a solução ofertada deverá aceitar operadores matemáticos diversos, recurso para seleção de informações integrantes da base de dados do sistema e cadastro de parâmetros manuais.
- 6.20.9.3.** Disponibilizar recurso para cadastro manual de parâmetros, que irão compor determinado indicador, podendo informar o código, a descrição, a unidade de medida, a periodicidade e o responsável pela inserção dos dados. Sendo que nesse caso a solução ofertada deverá disponibilizar de forma automática uma tela para inserção dos valores dos parâmetros manuais que foram criados.
- 6.20.9.4.** Disponibilizar recurso que possibilite o cadastro dos indicadores, onde deverá ser possibilitado ao usuário mecanismos para construção de fórmulas, utilizando parâmetros de formas manuais e de sistema, operadores matemáticos e mais as informações e definições de código e nome do indicador, periodicidade, descrição, unidade de medida, casas decimais (precisão), valor de referência, metas intermediárias em datas e valores predefinidas para acompanhamento.
- 6.20.9.5.** Disponibilizar recurso que gerencie o fechamento periódico dos indicadores, conforme a frequência correspondente cadastrada, registrando os dados automaticamente. Para parâmetros manuais, o sistema deverá verificar se os valores foram preenchidos antes do fechamento e notificar aos usuários responsáveis inserção dos valores caso necessário.
- 6.20.9.6.** Disponibilizar recurso que possibilite emitir relatório com os indicadores gerenciais gerados, permitindo ainda a visualização gráfica dos indicadores e também que o usuário configure seu relatório, ou seja, possa definir quais os indicadores devem compor o relatório.
- 6.20.9.7.** Disponibilizar recurso que possibilite a geração de um dashboard com o conceito de semáforo para o monitoramento dos indicadores gerados.
- 6.20.9.8.** Adicionar recurso que possibilite ao usuário criar os seus indicadores de maneira personalizada. A solução ofertada deverá fornecer de forma prévia, já cadastrado e configurado no momento da implantação todos os indicadores previstos no SNIS/SINISA conforme glossário e relação disponibilizada no site [www.snis.gov.br](http://www.snis.gov.br).
- 6.20.9.9.** A ferramenta de B.I. deverá permitir a flexibilização de painéis e tabelas e ter possibilidade de integração com os demais sistemas instalados na autarquia.
- 6.20.10.** A ferramenta de B.I. deverá possuir relatório ou análise de fraudes, que utilize das informações já existentes na base de dados, para apontar possíveis situações de fraude.
- 6.20.11.** A ferramenta deverá conter no momento da implantação os seguintes painéis:
- 6.20.11.1.** Painel de Arrecadação, com as seguintes informações:
- 6.20.11.1.1.** Classificação Contábil ou Comercial.
- 6.20.11.1.2.** Referência de Arrecadação.
- 6.20.11.1.3.** Ano de Arrecadação.
- 6.20.11.1.4.** Referência de Documentos.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.11.1.5. Ano de Documentos.
- 6.20.11.1.6. Arrecadação por Bairro.
- 6.20.11.1.7. Arrecadação por Categoria.
- 6.20.11.1.8. Arrecadação por Grupo de Faturamento.
- 6.20.11.1.9. Arrecadação por Setor de Faturamento.
- 6.20.11.1.10. Evolução de Arrecadação.
- 6.20.11.1.11. Arrecadação por Tipo de Cobrança.
- 6.20.11.1.12. Arrecadação por canal.
- 6.20.11.1.13. Arrecadação por Referência de Faturamento.
- 6.20.11.1.14. Performance de Arrecadação por Débito Automático.
- 6.20.11.1.15. Comparativo de Arrecadação.
- 6.20.11.2. Painel de Atendimento com as seguintes informações:
  - 6.20.11.2.1. Referência.
  - 6.20.11.2.2. Grupo de Faturamento.
  - 6.20.11.2.3. Setor de Faturamento.
  - 6.20.11.2.4. Bairro/Rota.
  - 6.20.11.2.5. Quantidade de Atendimento por horário
  - 6.20.11.2.6. Quantidade de Atendimento por Atendente.
  - 6.20.11.2.7. Quantidade de Atendimento por Canal.
  - 6.20.11.2.8. Quantidade de Atendimento por Serviço.
  - 6.20.11.2.9. Serviço por Tempo Total de Espera.
  - 6.20.11.2.10. Quantidade de Serviços.
  - 6.20.11.2.11. Tempo Médio.
  - 6.20.11.2.12. Tempo Médio Atendimento Normal/Prioritário.
- 6.20.11.3. Painel de Cobrança com as seguintes informações:
  - 6.20.11.3.1. Negociação de Débito por Referência.
  - 6.20.11.3.2. Negociação de Débito por Categoria.
  - 6.20.11.3.3. Negociação de Débito por Bairro.
  - 6.20.11.3.4. Negociação de Débito por Tipo de Parcelamento.
  - 6.20.11.3.5. Negociação de Débito por Setor.
  - 6.20.11.3.6. Valor Médio das Parcelas.
  - 6.20.11.3.7. Valor Total Parcelado.
  - 6.20.11.3.8. Comunicado de Débito por Referência.
  - 6.20.11.3.9. Comunicado de Débito por Categoria.
  - 6.20.11.3.10. Comunicado de Débito por Bairro/Rota.
  - 6.20.11.3.11. Comunicado de Débito por Tipo de Parcelamento.
  - 6.20.11.3.12. Comunicado de Débito por Setor.
  - 6.20.11.3.13. Quantidade de Avisos.
  - 6.20.11.3.14. Quantidade de inscritos em Dívida Ativa.
  - 6.20.11.3.15. Quantidade de inscritos em Dívida Ativa por referência e categoria.
  - 6.20.11.3.16. Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Valor.
  - 6.20.11.3.17. Gráficos estilo árvores para Comunicados de Débito Por Quantidade.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.11.3.18. Gráficos estilo árvores por situação da Dívida Ativa.
- 6.20.11.4. Painel de Faturamento com as seguintes informações:
  - 6.20.11.4.1. Faturamento por Referência.
  - 6.20.11.4.2. Faturamento por Categoria.
  - 6.20.11.4.3. Faturamento por Bairro/Rota.
  - 6.20.11.4.4. Faturamento por Tipo de Parcelamento.
  - 6.20.11.4.5. Faturamento por Setor.
  - 6.20.11.4.6. Evolução do Faturamento.
  - 6.20.11.4.7. Faturamento por Tipo de Cliente.
  - 6.20.11.4.8. Faturamento por Faixa e Categoria de Consumo.
  - 6.20.11.4.9. Faturamento por Tipo de Serviço.
  - 6.20.11.4.10. Faturamento por Tipo de Eventos.
  - 6.20.11.4.11. Quantidade de Clientes.
  - 6.20.11.4.12. Quantidade de Unidades por Categoria de consumo.
  - 6.20.11.4.13. Total de Ligações.
  - 6.20.11.4.14. Total de Economias.
  - 6.20.11.4.15. Gráficos de ligações e economias.
  - 6.20.11.4.16. Detalhes de Faturas Emitidas.
  - 6.20.11.4.17. Evolução de Faturamento.
- 6.20.11.5. Painel de Medição com as seguintes informações:
  - 6.20.11.5.1. Leituras por Referência.
  - 6.20.11.5.2. Leituras por Categoria.
  - 6.20.11.5.3. Leituras por Bairro/Rota.
  - 6.20.11.5.4. Leituras por Tipo de Parcelamento.
  - 6.20.11.5.5. Faturamento por Setor/Rota.
  - 6.20.11.5.6. Quantidade de Leituras.
  - 6.20.11.5.7. Leituras x Ocorrências.
  - 6.20.11.5.8. Leituras x Referência.
  - 6.20.11.5.9. Erros de Leituras.
  - 6.20.11.5.10. Mapa de Leituras com Crítica.
  - 6.20.11.5.11. Informações de Críticas.
  - 6.20.11.5.12. Críticas por Rota/Setor.
  - 6.20.11.5.13. Volume Faturado.
  - 6.20.11.5.14. Análise de Perdas.
  - 6.20.11.5.15. Volume distribuído x Micromedido x perdas.
  - 6.20.11.5.16. Consumo Micro medido.
  - 6.20.11.5.17. Consumo Macro medido.
  - 6.20.11.5.18. Informações gerais do parque de hidrômetro (idade, tempo de instalação, tipo de hidrômetro, diâmetro, quantidade medida, movimentação, etc).
- 6.20.11.6. Painel Operacional com as seguintes informações:
  - 6.20.11.6.1. Serviços por Referência.
  - 6.20.11.6.1.2. Serviços por Categoria.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.11.6.1.3. Serviços por Bairro/Rota.
- 6.20.11.6.1.4. Serviços por Equipe, veículo e equipamentos.
- 6.20.11.6.1.5. Serviços por Período.
- 6.20.11.6.1.6. Serviços por setor de execução.
- 6.20.11.6.1.7. Mapa dos Prazos.
- 6.20.11.6.1.8. Serviços Dentro e Fora do Prazo.
- 6.20.11.6.1.9. Números de Ordem de Serviço.
- 6.20.11.6.1.10. Tempos de Deslocamento.
- 6.20.11.6.1.11. Tempo de Execução por serviço e geral.
- 6.20.11.6.1.12. Tempo de espera para início da Execução.
- 6.20.11.7. Painel de Indicadores Estratégicos com as seguintes informações:
  - 6.20.11.7.1. Semáforo Gerencial.
  - 6.20.11.7.2. Eficácia dos Indicadores.
  - 6.20.11.7.3. Indicadores Orçamentários.
  - 6.20.11.7.4. Consumo de energia elétrica por equipamento.
  - 6.20.11.7.5. Consumo de combustível por veículo e equipamentos.
  - 6.20.11.7.6. Indicadores Faturamento.
  - 6.20.11.7.7. Indicadores de Compras.
  - 6.20.11.7.8. Indicadores de Projetos.
  - 6.20.11.7.9. Indicadores de Produção de Água.
  - 6.20.11.7.10. Indicadores de Serviço.
  - 6.20.11.7.11. Indicadores de Perdas de Água.
  - 6.20.11.7.12. Indicadores de Operação de Esgoto.
  - 6.20.11.7.13. Indicadores de Recursos Humanos.
- 6.20.11.8. Funcionalidades:
  - 6.20.11.8.1. Possuir licença de Uso para no mínimo 10(dez) usuários.
  - 6.20.11.8.2. Permitir a distribuição automatizada e publicação ilimitada em formato PDF.
  - 6.20.11.8.3. Permitir que todos os componentes sejam mantidos, administrados e utilizados como uma solução única.
  - 6.20.11.8.4. Possuir interface 100% Web para visualização das aplicações.
  - 6.20.11.8.5. A ferramenta não deve possuir restrições de escalabilidade, tais como limitação do número de dimensões em um modelo.
  - 6.20.11.8.6. Permitir que todos os dados extraídos do ambiente transacional fiquem armazenados no próprio servidor da aplicação, sem a necessidade de utilização de Armazém de Dados – Data Warehouse.
  - 6.20.11.8.7. Utilizar processamento paralelo (multi-thread) do servidor.
  - 6.20.11.8.8. Proporcionar ambiente de portal, onde o acesso de qualquer usuário utilize a mesma interface, possibilitando a customização dessa interface única, para que cada usuário possa ter suas preferências atendidas.
  - 6.20.11.8.9. Permitir conexão com uma fonte de dados OLE DB e/ou usando conexão de dados ODBC.



- 6.20.11.8.10.** Permitir que as aplicações acessem, simultaneamente, dados de arquivos nos formatos XML, XLS e tabelas de banco de dados acessíveis pelos padrões ODBC e OLEDB.
- 6.20.11.8.11.** Permitir análise drill-down em mapas geográficos, de modo que, por interação no próprio mapa, seja possível selecionar áreas geográficas específicas e obter os dados relacionados a essas áreas.
- 6.20.11.8.12.** Suportar as seguintes funções no processo de ETL: de agregação, numéricas gerais, intervalo, exponenciais e logarítmicas, trigonométricas, hiperbólicas, financeiras, constantes matemáticas, funções sem parâmetros, de contador, de caractere, de mapeamento, condicionais, lógicas, de tratamento de "Null", de data e hora, de interpretação numérica, para tratamento de formato, de cor e de estatística.
- 6.20.11.8.13.** Permitir a inclusão de tabelas de valores fixos para criação de dimensões como, por exemplo, semestres e regiões.
- 6.20.11.8.14.** Possuir recursos para realizar cargas incrementais sem necessidade de carga total consecutiva.
- 6.20.11.8.15.** Oferecer relatórios com informações sobre validação de dados recuperados durante a execução dos processos de ETL, bem como de volumes de dados e janelas de tempo de processamento para cada um dos processos executados.
- 6.20.11.8.16.** Prover acesso a fontes de dados em ambientes Windows Server via driver ODBC ou OLE DB existentes.
- 6.20.11.8.17.** Prover a possibilidade de chamada de Views diretas do banco de dados nos processos de carga (ETL).
- 6.20.11.8.18.** Permitir funcionalidades de Schedule (agendamento) de processos por eventos, periodicidade ou combinação de ambos, contemplando a possibilidade de integração com outras ferramentas.
- 6.20.11.8.19.** Os relatórios, dashboards, análise, score cards e alertas são desenvolvidos apenas uma vez e entregues globalmente através de níveis de acesso.
- 6.20.11.8.20.** A solução deve fornecer todas as funcionalidades de B.I. requeridas através de um único produto, plataforma e arquitetura, que dispense a necessidade de criação de metadados duplicados para utilização de diferentes módulos da plataforma.
- 6.20.11.8.21.** Possuir mecanismos de indexação de conteúdo que permita otimizar o processo de busca, identificando palavras-chave dentro dos objetos e apresentando os resultados com níveis de relevância.
- 6.20.11.8.22.** Permitir criar links virtuais entre diferentes estruturas de dados, permitindo gerar informações que cruzem tabelas de banco de dados e arquivos externos, como planilhas por exemplo. A solução deve permitir criar qualquer tipo de relatório (relatórios executivos, dashboards e query ad-hoc).
- 6.20.11.8.23.** Os metadados de negócio devem poder ser consultados de forma interativa e intuitiva através dos dashboards.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.11.8.24.** O ambiente para geração de todos os tipos de relatórios deve apresentar o mesmo padrão de interface, facilitando a rápida geração de conteúdo.
- 6.20.11.8.25.** Permitir filtrar, extrair, fazer transformações avançadas e carregar dados a partir de fontes de dados pessoais, como arquivos de texto delimitados, arquivos de registro fixo ou de qualquer extensão do tipo: XML, CSV, TXT, XLS e XLSX.
- 6.20.11.8.26.** Possuir a capacidade de impressão de todas as informações visíveis pelo usuário na elaboração de relatórios com os mesmos layouts exibidos na tela.
- 6.20.11.8.27.** Permitir a criação de colunas condicionais (if-then-else) por meio gráfico e sem a necessidade de codificação.
- 6.20.11.8.28.** Permitir a criação de relatórios em formato multi-página, possibilitando a integração de textos, gráficos, tabelas, imagens, mapas e arquivos não estruturados, sem a necessidade de desenvolvimento adicional.
- 6.20.11.8.29.** Possibilitar a exploração off-line (desconectado do ambiente web) para transporte e análises, se necessário.
- 6.20.11.8.30.** A formatação dos relatórios deve ser realizada através de point and click (apontar e clicar) e drag and drop (arrastar e soltar), sem a utilização de codificação ou programação.
- 6.20.11.8.31.** Possuir uma arquitetura única para visualização, geração de queries, análises e criação de relatórios, permitindo a reutilização dos componentes desenvolvidos por outros usuários.
- 6.20.11.8.32.** Permitir a criação de queries federadas - uma query acessando dados de múltiplas origens de dados de fornecedores distintos - dentro de um mesmo relatório.
- 6.20.11.8.33.** Possuir ajuste automático de layout quando objetos são modificados, inseridos ou excluídos.
- 6.20.11.8.34.** A solução permite a análise desde o nível consolidado até o detalhado (drill down).
- 6.20.11.8.35.** Criar, de forma automática, agrupamentos especiais de tempo (pelo menos Acumulado do Ano, Acumulado do Ano anterior, Mês corrente e Último mês).
- 6.20.11.8.36.** O processamento das análises é realizado no servidor, sem nenhum tipo de processamento no desktop.
- 6.20.11.8.37.** Permitir análises que envolvam diferentes visualizações em uma mesma tela (gráficos e tabelas), onde as alterações em uma das visualizações reflitam automaticamente nas demais.
- 6.20.11.8.38.** Permitir efetuar cálculos durante a análise, criando indicadores temporários que não estão presentes em estruturas do tipo OLAP (colunas calculadas).
- 6.20.11.8.39.** Permitir que análises criadas pelos usuários finais sejam transformadas ou salvas em relatórios avançados ou dashboards sem necessidade de reconstrução da consulta, cálculos e filtros já existentes.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.11.8.40.** Nos dashboards criados pelos usuários finais é possível alterar o tipo de gráfico em tempo de execução, sem a necessidade de editá-lo.
- 6.20.11.8.41.** Permitir ao usuário final criar seus dashboards a partir de múltiplos relatórios, com consultas a dados em bases diferentes.
- 6.20.11.8.42.** Disponibilizar o uso de aplicações em dispositivos móveis (Tablets e Smartphones), com sistemas operacionais iOS e Android.
- 6.20.11.8.43.** Permitir que sejam executados relatórios que possuam filtros do tipo prompt a partir smartphone.
- 6.20.11.8.44.** Possuir tecnologia que adapte os relatórios existentes a cada smartphone de acordo com suas características peculiares evitando assim novos desenvolvimentos.
- 6.20.11.8.45.** Possuir recurso de drill-down/up na visualização de relatórios e dashboards via dispositivos móveis.
- 6.20.11.8.46.** Permitir distribuir relatórios a usuários de smartphone.
- 6.20.11.8.47.** A solução não deverá possuir limitação para o crescimento do número de usuários.
- 6.20.11.8.48.** Permitir que o usuário final crie em tempo real uma área de simulação particular, através de sua própria interface, copiando os dados existentes.
- 6.20.11.8.49.** Permitir que as simulações realizadas nas áreas particulares dos usuários sejam definidas como definitivas e públicas para os demais usuários.
- 6.20.11.8.50.** Possuir funcionalidades que facilitem simulações através de acréscimos / decréscimos de valores em quantidades ou percentuais.
- 6.20.11.8.51.** A solução permite a visualização de dashboards interativos de forma offline, sem a necessidade de instalação de softwares ou plug-ins nas estações dos usuários.
- 6.20.11.8.52.** Os dashboards off-line devem possuir recursos de drill-down, seleção de filtros, seleção de botões e interação com mapas.
- 6.20.11.8.53.** Possibilitar aos usuários finais que criem seus próprios dashboards a partir de conteúdos já existentes.
- 6.20.11.8.54.** Permitir que os usuários finais personalizem os dashboards alterando os tipos de gráficos, paleta de cores, inclusão de campos calculados, filtros e alterar a classificação dos dados.
- 6.20.11.8.55.** Permitir a exportação dos componentes do dashboard para formatos Excel e PDF.
- 6.20.11.8.56.** Permitir que o usuário adicione comentários nos gráficos dos dashboards ou nas linhas, colunas e células das tabelas de dados apresentadas nos dashboards.
- 6.20.11.8.57.** Permitir que o usuário adicione filtros ao dashboard, que detecta automaticamente todas informações convergentes ao filtro definido e aplica a seleção do usuário a essas consultas do dashboard.
- 6.20.11.8.58.** Permitir a inclusão de filtros do tipo "slider" com a possibilidade de definição de intervalos ou valor único.





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.20.11.8.59.** Permitir a visualização de dashboards com qualquer conteúdo disponível na plataforma de B.I., incluindo gráficos estatísticos, gráficos com atualização em tempo real, análises “what-if” e outras consultas “ad-hoc” existentes no B.I.
- 6.20.11.8.60.** Possibilitar controle centralizado de segurança para atribuição de privilégios para os diferentes níveis e perfis de usuário.
- 6.20.11.8.61.** Possuir estrutura de segurança aplicada a grupos de usuários e usuários distintos, para acesso aos dados e relatórios.
- 6.20.11.8.62.** Possuir módulo de auditoria próprio que apresente informações sobre conexões de usuários, tentativas de conexão com sucesso e falha e os acessos aos conteúdos disponíveis na aplicação.
- 6.20.11.8.63.** Possuir integração direta com LDAP e Active Directory, com a finalidade de aproveitar as estruturas de segurança e conexão existentes na rede "Single Sign-On".
- 6.20.11.8.64.** Permitir a exclusão ou remoção de todos os dados da base de dados, todavia mantendo a respectiva estrutura e layout.
- 6.20.11.8.65.** A solução deve permitir configuração de comunicação segura padrão SSL.
- 6.20.11.8.66.** Permitir a escolha do idioma de preferência do usuário, inclusive o idioma Português (Brasil). A alteração deverá afetar não só o idioma da interface com o usuário, mas como também o da ajuda on-line.
- 6.20.11.8.67.** Prover ajuda on-line, bem como manual de usuário em português.
- 6.20.11.8.68.** Licença perpétua para desenvolvedores e usuários avançados.
- 6.20.11.8.69.** Permitir ao usuário avançado, bem como ao desenvolvedor (de TI), criarem suas próprias consultas, análises, variáveis, seus próprios objetos, tais como layout de relatórios e tratamento de fórmulas matemáticas, estatísticas e financeiras, etc.
- 6.20.11.8.70.** Permitir portabilidade das aplicações de modo que as mesmas possam ser executadas em computadores pessoais, como em modo off-line.
- 6.20.11.8.71.** Possibilitar a definição de hierarquias de dimensões.
- 6.20.11.8.72.** Prover a customização da apresentação de layout de telas, relatórios, gráficos e painéis pela escolha de cores e formatação, de maneira personalizada.
- 6.20.11.8.73.** Permitir a construção de diversos tipos de gráficos, tais como gráficos de barra, pizza, linha, mostrador, radar, blocos, dispersão, área, 2D, 3D, bolhas, funil, combinado, quadrantes e pivot tables, dentre outros.
- 6.20.11.8.74.** Permitir efetuar cálculos durante a análise, criando indicadores que não estejam presentes na estrutura original.
- 6.20.11.8.75.** Possuir funcionalidade de agregação, ordenação, ranking e sumarização de indicadores existentes nas bases de dados relacionais, sem a necessidade de customização ou desenvolvimento adicional.



- 6.20.11.8.76.** Possuir de forma nativa, sem a utilização de funções em relatórios, a funcionalidade de cálculo automático de tendências dos indicadores com base em comparação de resultados entre período corrente com os períodos anteriores.
- 6.20.11.8.77.** Permitir a formatação dos relatórios sem a necessidade de navegações, de mudar de páginas e sem a utilização de codificação ou programação.
- 6.20.11.8.78.** Prover o suporte a fórmulas, filtros e consultas sem armazenamento físico de dados.
- 6.20.11.8.79.** Permitir a criação de ranking, classificações e simulações sem a necessidade de integração com outra ferramenta.
- 6.20.11.8.80.** Permitir que as métricas possam ser definidas da forma como o negócio, independentemente do modelo físico.
- 6.20.11.8.81.** A solução deverá possuir recurso para construir aplicações de análise de dados que possibilitem a criação de funcionalidades como: painel de controle integrado (dashboard), indicadores chave do negócio (KPI), previsões e simulações.
- 6.20.11.8.82.** Permitir que os objetos gráficos de análise mostrem vários aspectos do crescimento e as tendências usando o recurso de alteração rápida em um único design de gráfico apresentando várias perspectivas sobre um conjunto de fatos em um único objeto que de forma a economizar espaço dentro de um dashboard e que seja de fácil de utilização.
- 6.20.11.8.83.** Permitir busca através de pesquisa de palavras relevantes, em qualquer ordem, obtendo-se resultados globais associados a todo o conjunto de dados.
- 6.20.11.8.84.** Permitir a seleção e combinação de filtros para todos os campos disponíveis no modelo de dados, com reflexo imediato em todos os objetos da aplicação, quer sejam gráficos, tabelas, mapas, painéis de controle, indicadores etc.
- 6.20.11.8.85.** Permitir o refinamento da seleção diretamente nos objetos da aplicação, tais como gráficos, tabelas, mapas, painéis de controle, indicadores etc.
- 6.20.11.8.86.** Permitir a utilização de expressões lógicas (maior, menor, igual a diferente de) para seleção de filtros.
- 6.20.11.8.87.** Permitir exportar os dados dos relatórios nos formatos HTML, PDF, Microsoft Excel e CSV.
- 6.20.11.8.88.** Ser capaz de integrar os dados dos mais variados departamentos da empresa como atendimento, contabilidade, recursos humanos, compras, entre outros, o ERP permitindo um maior número de informações sobre o negócio sejam reunidas.

## **6.21. Suporte técnico e manutenções**

A proponente deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



caráter geral sobre a operação e utilização da solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela proponente deverão ser cumpridos no mínimo os seguintes requisitos:

**6.21.1.** A proponente deverá enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.

**6.21.2.** Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.

**6.21.3.** Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada.

**6.21.4.** Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto.

**6.21.5.** As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas às exigências legais, deverá ser implementada pela proponente mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que neste caso a proponente vencedora deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar projeto a Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor de homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido em cada solicitação e ainda, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações, etc.

**6.21.6.** Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes.

**6.21.7.** Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela proponente, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada.

**6.21.8.** O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade.

**6.21.9.** Disponibilizar um canal de comunicação direto com os responsáveis pela solução dos problemas, em caso de indisponibilidade da ferramenta de suporte.

**6.21.10.** O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas.

**6.21.11.** Deverá ser garantido o atendimento de pedidos de suporte no horário das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira. Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



atendimento deverá ser realizado fora do horário previsto ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio, em caso de necessidade da Autarquia.

**6.21.12.** Acordo de Níveis de Serviço (SLA – Service Level Agreement) de Suporte Técnico. O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correções de problemas advindos do uso da solução ofertada deverá atender as seguintes metas e indicadores:

### 6.21.12.1. Níveis de impacto

O atendimento a que se refere este item observará os seguintes níveis de serviços demandados:

Prazo de Solução: refere-se ao tempo de espera máximo para a solução do caso. Os prazos de solução dependem do nível de impacto e do nível de criticidade dos processos afetados pelo incidente. Os níveis de impacto serão avaliados de acordo com a tabela a seguir:

Nível de Impacto	Descrição
Baixo	Quando há uma pequena perda de produtividade de um ou mais usuários.
Médio	Quando há perda significativa de produtividade de um ou mais usuários.
Alto	Quando há danos significativos para o negócio, incluindo perdas financeiras, danos à imagem da Autarquia, infringência de leis, etc. (usuário crítico, atividade crítica).

Fica estabelecido que o nível de impacto seja definido pelo requerente ou na falta do mesmo apontar, seja feito pelo analista de suporte da proponente.

### 6.21.12.2. Níveis de severidade

Em função deste cruzamento de criticidade e nível de impacto resulta o nível de severidade das ocorrências e incidentes, para os quais os níveis de serviço se aplicam conforme tabela abaixo:

Severidade	Prazo de solução
1	2 horas
2	4 horas
3	6 horas
4	16 horas
5	32 horas

### 6.21.12.3. Multas redutoras



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

### COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



Fica definido que caso os níveis de serviço não sejam atingidos a Autarquia poderá aplicar multas redutoras por níveis de severidade, em grupo de chamados, conforme definido na tabela abaixo:

SEVERIDADE	ADERÊNCIA AO SLA (Definido)	Penalidade (cumulativas para cada infração)
1	95% para resolução	15% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL da proponente em caso de não aderência ao SLA.
2	95% para resolução	10% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
3	90% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
4	80% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.
5	70% para resolução	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL do proponente em caso de não aderência ao SLA.

#### 6.21.12.4. Disponibilidade do Sistemas

A proponente deverá fornecer a Autarquia uma estrutura de monitoramento 24/7 (24h por dia, 7 dias por semana) dos principais pontos de operação dos processos gerenciados pela solução ofertada, de forma proativa e automatizada, tendo como objetivo gerar alertas antecipados de exceções, eventos anormais de sistema ou ambiente de aplicação. Nesse sentido, será de responsabilidade da proponente monitorar continuamente esses eventos, sob pena do descumprimento incidir em multas redutoras de seu faturamento conforme estabelecido na tabela abaixo:

Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
99,9% de disponibilidade geral do sistema.	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99,9%.

#### 6.21.12.5. Documentação

**6.21.12.5.1.** A proponente deve fornecer e manter atualizada a documentação da solução ofertada, sendo que a documentação mínima exigida é:

**6.21.12.5.2.** Documentação específica para administradores e para usuários, no idioma português Brasil.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 6.21.12.5.3. Documentação específica para treinamento, no idioma português Brasil.
- 6.21.12.5.4. Documentação das customizações realizadas, no idioma português Brasil.
- 6.21.12.5.5. Manual com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil.

### 6.22. Treinamento

A proponente deverá apresentar um plano de treinamento para os usuários da Autarquia, contendo definição da quantidade de turmas necessárias por módulos, conteúdo programático, método de avaliação, documentação e carga horária e deverá abranger os níveis técnicos, funcionais e gerenciais da solução ofertada. A Autarquia disponibilizará o local, mobiliário, microcomputadores e impressoras para a realização das capacitações. Sendo que o treinamento deve obrigatoriamente contemplar:

- 6.22.1. A proponente deverá oferecer um ambiente de plataforma web de pré-treinamento, onde durante a implantação deverá estar disponível antes do treinamento presencial para todos os usuários selecionados pela autarquia para realizarem o treinamento virtual de todos os módulos do sistema.
- 6.22.2. A proponente será responsável por disponibilizar todo material necessário à realização do treinamento, como blocos de papel, canetas, materiais didáticos, entre outros.
- 6.22.3. A proponente deverá disponibilizar instrutores qualificados para ministrar os treinamentos, com comprovada proficiência no assunto. Sendo que a proponente deverá arcar com despesas de hospedagem, transporte e alimentação do instrutor.
- 6.22.4. A proponente deverá substituir os instrutores que, a critério da Autarquia, não atenderem ou não cumprirem satisfatoriamente os objetivos do treinamento.
- 6.22.5. A proponente deverá fornecer capacitação específica para a equipe da Autarquia, referente à administração do sistema, ferramentas de B.I., gerador de relatórios e conhecimentos técnicos avançados.
- 6.22.6. A proponente deverá disponibilizar todo material didático utilizado nos treinamentos em uma plataforma web para acesso por tempo indeterminado aos usuários do sistema, bem como deverá fornecer através desta plataforma a possibilidade de os usuários registrarem suas dúvidas.

### 6.23. Implantação do Sistema

A proponente deverá apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deverá conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deverá garantir no mínimo os seguintes requisitos:

- 6.23.1. A proponente deverá disponibilizar equipe técnica formada por um ou mais especialistas na solução ofertada que deverá ser designado para atuar presencialmente na sede da Autarquia, com o objetivo de prestar todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



esclarecimento de dúvidas para os usuários e profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação e capacitação dos usuários.

**6.23.2.** A proponente será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada.

**6.23.3.** As adaptações nas bases de dados e fórmulas que visem o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da proponente.

**6.23.4.** A proponente deverá realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de usuários e TI da Autarquia serão responsáveis pela homologação dos testes realizados. Este teste deverá ser realizado a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atual no banco de dados da solução ofertada, e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados.

**6.23.5.** Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias, devem ser feitas pela proponente, que ao final da implantação deverá entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados.

**6.23.6.** O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessárias, capacitação e habilitação dos módulos, objeto desta licitação, deverá ser de até 60 (sessenta) dias, a partir da data da assinatura do contrato.

**6.23.7.** A proponente deverá disponibilizar por no mínimo por 30 dias após a implantação, dois técnicos, preferencialmente quem participou da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema.

### **6.24. Implantação do Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS)**

A Implantação do Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) deverá ser em conjunto com os demais módulos da solução/sistema ofertado. No entanto, a Autarquia entende que a implantação de um Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) deverá ser dividida em 3 etapas:

**6.24.1.** Publicação no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS), a rede lógica de distribuição de água e coleta de esgoto até os pontos de unidade consumidora.

**6.24.2.** Mapeamento Temático da rede e dos pontos conectados com as informações do banco de dados comercial disponíveis.

**6.24.3.** Exibir graficamente as demais informações cartográficas, contidas no desenho, em camadas.

**6.24.4.** Nesse sentido, a proponente vencedora deverá atender os requisitos mínimos descritos a seguir:

**6.24.4.1.** A Autarquia deverá disponibilizar arquivos em formato DWG do Autocad, na versão 2007 ou superior. A licitante vencedora deverá importar arquivos com dados geográficos codificados em qualquer DATUM utilizado no Brasil, deverão ser aceitos arquivos em coordenadas geográficas ou projetadas. Os formatos mínimos que o sistema deverá ser capaz de importar deverão ser: DWG, DXF, DGN, SHP e INP.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.24.5.** A importação dos arquivos gráficos da cartografia, nos formatos acima citados, deverá resultar em camadas distintas (layer), com os seguintes elementos da rede de distribuição de água e rede coletora de esgoto, sistema de coleta de resíduos sólidos:

- 6.24.5.1.** Manancial e Poço.
- 6.24.5.2** Estação de Tratamento de Água.
- 6.24.5.3.** Estação de Tratamento de Esgoto.
- 6.24.5.4.** Elevatória de Água.
- 6.24.5.5.** Estação e rede de Recalque de Esgoto.
- 6.24.5.6.** Reservatórios.
- 6.24.5.7.** Trecho de rede e adutoras.
- 6.24.5.8.** Ligação com a unidade consumidora.
- 6.24.5.9.** Unidade consumidora.
- 6.24.5.10.** Conexões entre os elementos de rede.
- 6.24.5.11.** Válvulas, ventosas.
- 6.24.5.12.** Macromedidores.
- 6.24.5.13.** Hidrantes.
- 6.24.5.14.** Cadastro de Projetos Internos e Externos.
- 6.24.5.15.** Poços de visita.

**6.24.6.** A Autarquia irá fornecer a base cadastral (quadra, bairro, lote, consumidor, informações da rede de distribuição), sendo que estas informações poderão ou não estar consistentes com os atributos gráficos.

**6.24.7.** Os dados referentes aos elementos de rede deverão ser inseridos e editados na tela pelo browser. Para isto, a solução ofertada deverá ser capaz de se conectar com a base de dados utilizando o protocolo WFS 1.0 ou superior.

**6.24.8.** A proponente vencedora deverá realizar o diagnóstico analisando todos elementos gráficos (linhas, ruas, lotes, rede de água e esgoto, textos ...) contidos no arquivo de desenho disponibilizado em AutoCad ou shapefiles ou demais formatos usuais de sistemas geográficos e prepará-lo para importação no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) de modo a garantir a consistência e conexão gráfica (topologia) destes elementos.

**6.24.9.** Após análise e regularização dos elementos gráficos, a proponente vencedora deverá realizar verificações e ajustes para o sistema internacional de medidas (metro), escalar para o tamanho real 1:1, georreferenciar em SIRGAS 2000/UTM 22S, ordenar em camadas (layers) os pontos de ligação, criar as articulações (setorização) de entregas por regiões (quadrículas) dos arquivos gráficos e linkar os elementos gráficos da rede e da unidade consumidora com a base de dados comercial.

**6.24.10.** A proponente vencedora deverá realizar a análise da base de dados, visando diagnosticar eventuais deficiências na modelagem da base de dados existentes buscando identificar, no mínimo, questões relacionadas a integridade referencial, uso adequado de chaves primárias, normalização de dados e indexação.

**6.24.11.** A proponente vencedora deverá garantir que será convertida a rede de distribuição até a unidade consumidora (trecho de rede, ligação com a unidade consumidora, unidade consumidora, elevatória, reservatório, estação de tratamento de água e esgoto, manancial e poço), exibidos no





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



desenho, com as informações gráficas correspondentes no banco de dados comercial. Por exemplo, para identificação de uma unidade consumidora no desenho, este deverá possuir as informações que facilitem a interligação entre os dados do banco com a respectiva representação geográfica da unidade consumidora (informações cadastrais e coordenadas espaciais).

**6.24.12.** Após a conversão, os elementos gráficos da rede de distribuição, armazenados no banco de dados comercial e espacial, deverão ser exibidos no Sistema de Informações Geográficas (SIG/GIS) via navegador web (browser), para consulta e permitir o cadastro de novos elementos e camadas (layers) da rede de distribuição, rede coletora de esgoto e dos pontos de ligação das unidades consumidoras.

**6.24.13.** Os bairros, distritos, lotes e arruamentos deverão estar disponíveis para visualização em uma camada, que poderá estar sobreposta (overlay) a uma camada/mapa base obtida no Google Maps, com licença de uso, com a possibilidade de eventualmente utilizar Bing, Open Maps ou outra base cartográfica, todos disponíveis na internet ou local através de servidores de dados geográficos que utilizem o protocolo WMS versão 1.0 ou superior.

**6.24.14.** Todos os custos de licenças necessárias ao perfeito funcionamento da solução ofertada são de responsabilidade da contratada.

**6.24.15.** Os dados do cadastro técnico e comercial devem estar interligados e ainda integrar-se com softwares de imagens de satélite georreferenciadas, como o Google Earth e Google Maps.

### 6.25. Gestão Qualidade a Água

A solução deve fornecer um conjunto de recursos que possibilite o controle de qualidade de água e efluente, estando totalmente aderente a Portaria GM/MS Nº 888 de 04/05/2021, Decreto 5440/2005 do Ministério da Saúde e suas atualizações, fornecendo no mínimo as seguintes funcionalidades:

**6.25.1.** Deve permitir o cadastro dos seguintes parâmetros mínimos:

- a) Requisitantes internos e/ou externos.
- b) Unidades de controle (laboratórios, unidades administrativas e unidades operacionais).
- c) Funcionários (técnico, químico, supervisor, gestor).
- d) Parâmetros de qualidade de água e informações relevantes como unidade de medida e limites de aceite.
- e) Pontos de Coleta, permitindo definir quais são os parâmetros de qualidade de água que devem ser analisados em cada ponto de coleta, definindo ainda, outras informações relevantes, que sejam necessárias ao registro, incluindo a possibilidade de registro fotográfico.
- f) Sistemas de distribuição de água tais como: estações de tratamento, reservatórios, redes de água, trechos de rede água, fontes de água externa, elevatórias de água, poços de abastecimento de água.
- g) Órgãos regulamentadores, portarias, licenças ambientais e de operação.
- h) Tipos de amostras.
- i) Plano de amostragem para a rede de distribuição possibilitando a inclusão de todos os parâmetros previstos na Portaria de Consolidação (Origem: PRTMS/GM 888/2021/MS, ou



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



a que vier a substituí-la). Além de possibilitar a inclusão de outros parâmetros de qualidade da água a serem determinados pelo SAAE de Costa Rica/MS.

**6.25.2.** Gerenciar todo o tramite dos ensaios, desde a programação da amostragem (plano de amostras), passando pela coleta, distribuição e ensaios da amostra, até a inclusão, validação e publicação de seus resultados.

**6.25.3.** Permitir a identificação do status das amostras em todas as fases do processo. Este status deve possibilitar verificar a situação da amostra dentro do fluxo de trabalho do processo de análise laboratorial e sob qual responsabilidade.

**6.25.4.** Definir e programar de forma fácil as rotas de coleta na rede de distribuição, permitindo a gestão completa de todo cronograma da coleta de vários pontos.

**6.25.5.** Possibilitar a emissão de formulários de preparação de coleta e deverão estar disponíveis no mínimo as seguintes informações: endereço de coleta, responsáveis pela coleta e pela análise, data programada para coleta, pontos de coleta, parâmetros, condições ambientais, método de análise, frasco e quantidade.

**6.25.6.** Possibilitar o registro da coleta para a rede de distribuição, possibilitando o cadastro das coletas e análises por dia e pontos de coleta.

**6.25.7.** Na impossibilidade de se realizar a coleta, deve ser possível reprogramá-la para outra data ou ainda deixá-la pendente, sem data prevista para nova coleta.

**6.25.8.** Definir quais parâmetros e condições ambientais serão analisados em cada etapa do tratamento de água, bem como possibilitar o registro das coletas e análises do sistema de tratamento.

**6.25.9.** Permitir a recepção (identificação) da amostra por código de barras e manualmente (digitação do código de identificação).

**6.25.10.** Disponibilizar recurso para registrar a recepção das coletas realizadas, bem como as condições ambientais na data e condições de entrega das amostras.

**6.25.11.** Permitir a emissão de um formulário (Boletim de Análise) contendo os campos necessários para o registro manual dos dados analisados e calculados para a amostra;

**6.25.12.** Permitir a geração de lotes de análises, com suas respectivas características de ensaios, após o recebimento e confirmação das amostras.

**6.25.13.** Permitir o lançamento dos resultados das amostras do lote de forma ágil e centralizada.

**6.25.14.** Permitir o cálculo de repetibilidade e RPD (Residual Prediction Deviation) sobre os resultados das análises através da aplicação de fórmulas pré-definidas no sistema.

**6.25.15.** Permitir o registro e execução das coletas, ensaios e resultados de análises através de ordens de serviço.

**6.25.16.** Permitir gerar ordens de serviço para coletas, ensaios e resultados de análises e executá-las através do sistema de ordens de serviço para dispositivos móveis.

**6.25.17.** Permitir ao funcionário transcrever os resultados do Boletim de Análise para o sistema de forma a registrá-los.

**6.25.18.** Permitir a recoleta de análises, possibilitando gerar ou cancelar a coleta das amostras que ficaram fora dos valores permitidos pela portaria.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**6.25.19.** Permitir a correção de resultados equivocados, o sistema deve permitir a edição dos resultados de um ensaio por funcionários supervisores, registrando o usuário que a realizou, a data de ocorrência e um parecer informado pelo usuário.

**6.25.20.** Quando o funcionário responsável pela validação dos resultados decidir por não confirmar o resultado do ensaio por motivo qualquer, este poderá designar a amostra para uma reanálise. Neste caso a solução deve alterar o status da amostra para “em reanálise” mantendo o resultado não confirmado para a amostra em seu histórico e abrindo um novo processo de ensaio e registrando o motivo da reanálise.

**6.25.21.** Permitir alterar o status do resultado da amostra para cancelado, mantendo o resultado não confirmado para a amostra em seu histórico e registrar o motivo do cancelamento.

**6.25.22.** Permitir realizar o fechamento mensal dos parâmetros de qualidade da água, onde devem ser feitos todos os cálculos e validações indicando se os parâmetros informados estão dentro dos padrões estabelecidos pela portaria e plano de amostragem definido pela empresa.

**6.25.23.** Permitir definir o nível de fechamento (sistema de abastecimento, plano de amostragem ou reservatório) que deve ser considerado para as informações de parâmetros de qualidade da água que devem ser publicados nas faturas, possibilitando ao funcionário definir o nível de informação a ser divulgada.

**6.25.24.** Permitir o monitoramento das coletas realizadas em tempo real, pendentes, programadas, realizadas, realizadas parcialmente, etc.

**6.25.25.** Permitir o monitoramento dos resultados das análises realizadas e notificar o responsável técnico quando da ocorrência de análises com valores fora dos limites de aceite estabelecidos, permitindo ao responsável solicitar a reanálise dos resultados anômalos a partir da própria funcionalidade.

**6.25.26.** Permitir gerar todos os formulários de controle e cadastro exigidos pela vigilância sanitária.

**6.25.27.** Deve permitir a publicação de resultados através do portal do SAAE de Costa Rica/MS e através do sistema aplicativo de autoatendimento, possibilitando consultar os resultados de amostras já publicadas por ponto de coleta.

**6.25.28.** Deve emitir relatório mensal e anual com a consolidação do plano de amostragem, contendo todos os dados de análises com indicação do número total de amostras analisadas, número de amostras em conformidade, número de amostras em não conformidade, separadas por parâmetros e por unidade produtora (ETA, poço, reservatório) e sua área de atendimento, gerando um relatório referente as amostras coletadas na saída da unidade e relatório referente as amostras coletadas na rede de distribuição e reservatórios.

**6.25.29.** Deve permitir a emissão de certificado de análise para os ensaios realizados no sistema de abastecimento e distribuição de água, bem como para ensaios solicitados por requisitantes internos e/ou externos.

**6.25.30.** Permitir o controle de estoque dos produtos utilizados para coleta e análise, possibilitando o cadastro destes materiais, indicadores de estoque mínimo, além dos registros de entrada, saída e transferência entre unidades e relatórios de consumo e saldo de estoque por período.

### **6.26. Obrigações da Contratada**



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



A proponente vencedora será obrigatoriamente responsável:

- 6.26.1.** Fornecer imediatamente assim que solicitado pela Autarquia os dados armazenados nos bancos de dados, ou seja, a base de dados será, em qualquer tempo, de propriedade exclusiva da Autarquia.
- 6.26.2.** Contratar, treinar e manter colaboradores em quantidade e qualificação compatíveis para a execução do disposto neste Termo de Referência, sendo considerada neste particular, como única empregadora.
- 6.26.3.** Manter sigilo absoluto dos dados e/ou informações obtidos.
- 6.26.4.** Fazer cumprir as normas disciplinares e de segurança da Autarquia.
- 6.26.5.** Executar os serviços necessários para a realização do disposto neste Termo de Referência, devendo, obrigatoriamente, obedecer às normas técnicas vigentes neste país, responsabilizando-se perante a Autarquia, Poder Público, entidades competentes e terceiros, com total isenção da Autarquia e sem nenhum tipo de ônus para a autarquia.
- 6.26.6.** Comunicar a Autarquia, preferencialmente à direção e à área de Tecnologia da Informação, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.
- 6.26.7.** A contratada deverá disponibilizar por um período de no mínimo 30 (trinta) dias após a implantação do sistema, no mínimo dois técnicos para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema, preferencialmente aqueles que participaram da conversão da base.

### **6.27. Prova Conceito**

- 6.27.1.** O proponente classificado provisoriamente em primeiro lugar será convocado para a realização da PROVA DE CONCEITO, presencialmente na sede do SAAE de Costa Rica/MS, localizada a Rua José Narciso Totó, 414, Bairro: Centro, em até 5 (cinco) dias após a convocação, com o objetivo exclusivo de comprovação de que a solução ofertada atende aos requisitos descritos neste Termo de Referência.
- 6.27.2.** O Saae de Costa Rica/MS designará uma Comissão composta por servidores com conhecimento técnico que acompanhará o Contratada em todas as etapas da prova.
- 6.27.3.** A data e horário serão previamente agendados pelo Contratada, por telefone ou por meio do e-mail ambos desta Autarquia.
- 6.27.4.** A Contratada é responsável por toda infraestrutura necessária para a apresentação dos testes. Podendo, sob prévio alinhamento, utilizar-se da sala de reunião da Autarquia, que contam com sistema de áudio, vídeo e computador conectado à Internet, porém neste caso a contratada não poderá alegar prejuízo ou desvantagem no funcionamento da solução em razão da infraestrutura disponível.
- 6.27.5.** As demais licitantes poderão indicar, no máximo, um representante legal e um representante técnico para acompanhar o respectivo teste, mas estes, não poderão manifestar-se durante a prova de conceito, podendo manifestar-se apenas durante a fase de recursos.
- 6.27.6.** Qualquer interessado poderá acompanhar a realização do teste de conformidade, sendo que durante o teste somente poderão se manifestar a equipe da contratante e o da licitante classificada. Os demais interessados somente poderão se manifestar por escrito durante a fase de recursos.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



6.27.7. A critério da equipe técnica do SAAE de Costa Rica/MS, poderão ser requisitadas comprovações e execução de testes adicionais para dirimir eventuais dúvidas quanto ao atendimento de quaisquer outros requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência e anexos.

6.27.8. Não será aprovada a proponente que não atingir os requisitos mínimos da PROVA DE CONCEITO, ou que não a apresentar no prazo estabelecido.

6.27.9. Caso a licitante classificada não seja aprovada na PROVA DE CONCEITO, a Contratante convocará a licitante subsequente classificada e assim sucessivamente, até a apuração da solução que atenda às exigências do edital.

### 7. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

7.1. O prazo de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema de gestão comercial e operacional, gerencial, B.I. e da base cartográfica, serão de até 90 (noventa) dias, contados a partir do início da vigência do contrato.

7.2. Os serviços de Locação, Manutenção e Suporte Técnico e Customização do sistema terão início a contar da data de implantação final e liberação para uso do sistema, o prazo de execução será de (12) doze meses, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, a critério das partes até o limite enquadrado na lei vigente.

7.3. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser executados conforme os prazos e níveis de prioridade elencados neste Termo de Referência.

7.4. O serviço de customização deverá ser executado até 30 (trinta) dias após a ordem de serviço e aprovação do SAAE.

### 8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 8.1. Do consórcio

8.1.1. Não será permitida a participação de empresas em consórcio, por estar demonstrado com base no objeto desta demanda, que não há necessidade que empresas de objetos diferentes reúnam-se em consórcio para junção de qualificações distintas destinadas a um mesmo fim, objeto desta licitação, a operação desta Autarquia requer uma empresa com condições de realizar serviço de fornecimento de solução integrada de software de gestão comercial, sendo que todos os itens específicos ao objeto estão em conformidade com a distribuição em empresas qualificadas para tal fornecimento.

#### 8.2. Da subcontratação

8.2.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### 8.3. Da exigência de garantia da contratação:

8.3.1. Conforme justificado no ETP **não haverá necessidade de exigência de garantia contratual.**

#### 8.4. Da aplicação do tratamento diferenciado da LC 123/2006:

8.4.1. Será aplicada a contratação para fornecedores **sedados local ou regionalmente**, até o limite de 10% do melhor preço válido (art. 48, § 3º, LC 123/06) e ainda, será exclusiva conforme o Decreto Municipal nº 4.968/2023;



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



### 9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

**9.1.** A entrega deve ser feita de forma completa, ou seja, do sistema em funcionamento com total implantação e funcionamento. Efetuada mediante solicitação por escrito, formalizada em Ordem de Compra dela devendo constar: a data, o valor unitário da entrega, a quantidade, o local para a entrega, o prazo, o carimbo e a assinatura do responsável, sendo efetuada diretamente pelo órgão/entidade requisitante, devidamente autorizado pela autoridade superior.

#### 9.2. Condições de recebimento do produto

**9.2.1.** As regras para os recebimentos provisório e definitivo estão contidas no Decreto nº 4.926, de 6 de junho de 2023.

**9.2.2.** Conforme os normativos mencionados no item anterior, as soluções serão recebidas provisoriamente, no prazo de **03 (três)** dias úteis do recebimento do documento fiscal respectivo, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante a formalização de modelo padronizado de recebimento e verificação de conformidade do objeto com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

**9.2.3.** O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

**9.2.4.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto a estabilidade do sistema, segurança da informação, qualidade e quantidade, a parcela incontroversa deverá ser liberada no prazo previsto para pagamento, nos termos do art. 143 da Lei 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

**9.2.5.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### 10. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

#### 10.1. Da Medição:

**10.1.1.** Para a medição do objeto, sendo o caso de cronograma de execução, este será anexo do contrato e deverá ser observado no processo de fiscalização.

**10.2.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente deverão ser observadas as seguintes informações:

- a) Número do contrato ou número do empenho;
- b) Número do processo;
- c) Número da modalidade;
- d) Descrição, marca, quantidade, valor unitário e valor total dos itens;
- e) Demais informações ou retenções pertinentes da contratação.

**10.3.** A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**10.4.** A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá estar obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada pela Contratante, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei 14.133, de 2021](#).

**10.4.1.** Em caso de irregularidade do contratado, será efetuada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, sejam sanadas as respectivas pendências ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

**10.4.1.1.** O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

**10.4.2.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar à equipe de fiscalização quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos, de acordo com a efetiva execução do objeto.

**10.4.3.** Persistindo a irregularidade, a contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

**10.5.** A empresa contratada deverá observar a forma de remessa da NF e demais documentos que devem acompanhá-la, no Plano Básico de Fiscalização.

**10.6.** Do Pagamento:

**10.6.1.** O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto do Contrato, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de **até 30 dias**, contados da liquidação.

**10.6.2.** O documento de cobrança da Contratada será mediante nota fiscal/fatura, cujo crédito será realizado na conta corrente indicada pela Contratada.

**10.6.3.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**10.6.4.** Se for constatado erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**10.6.4.1.** Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

**10.6.5.** A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, qualquer compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

**10.6.6.** Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

**10.6.7.** A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada, na forma da legislação aplicável.

**10.6.8.** Será efetuada a glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

**10.6.8.1.** não produziu os resultados acordados ou deixou de executar as atividades contratadas ou não as executou com a qualidade mínima exigida.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



**10.6.9.** Em se tratando de execução de recursos da União decorrente de transferência voluntária, as regras de pagamento atenderão ao regramento próprio editado por aquele ente.

### 11. DO PLANO DE FISCALIZAÇÃO/GESTÃO DO CONTRATO

**11.1.** Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a execução da contratação, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas, e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

**11.2.** O fiscal de contrato desenvolverá as suas atribuições na conformidade do Plano de Fiscalização desenvolvido pelo Município, no qual constam as ações a serem adotadas pela equipe de fiscalização, visando inibir a incidência dos riscos comuns a todo objeto, devidamente inserido no item “gerenciamento de riscos” do relatório do estudo técnico.

**11.3.** Enquanto não houver ajustes internos, o SAAE seguirá as orientações técnicas contidas no Plano Básico de Fiscalização implementado pelo Decreto Municipal nº 4.926/23, realizando as ações necessárias à aplicação das presentes disposições, no que couber.

**11.4.** Para a efetividade e eficiência da execução contratual, o contratado deverá apresentar preposto devidamente qualificado e manter atualizado o seu contato eletrônico, sendo que a comunicação entre a equipe de fiscalização e o preposto se dará principalmente por via de e-mail informados no contrato, sendo de responsabilidade da contratada manter o endereço eletrônico atualizado.

### 12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

**12.1.** A licitação será dividida em itens facultando-se ao licitante a participação em quantos itens forem de seu interesse.

**12.1.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade Pregão, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento menor preço.

**12.2.** Das Exigências de Habilitação

**12.2.1.** Apresentar atestado de capacidade técnica comprovando que já forneceu e realizou implantação, de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento em empresa de saneamento com as seguintes características funcionais:

- Módulo Comercial:
  - a) Gestão de atendimento ao responsável com disponibilização de recursos para Internet;
  - b) Gestão de faturamento;
  - c) Gestão de leituras com dispositivos móveis;
  - d) Gestão de revisão de faturamento;
  - e) Gestão de arrecadação;
  - f) Gestão de contabilidade com integração de sistema contábil.
- Módulo Técnico e Operacional:
  - g) Gestão operacional de ordem de serviços com dispositivos móveis;
  - h) Gestão de gerenciamento de mapas;
  - i) Gestão de gerenciamento de ETAs, ETEs e laboratórios.
- Demais Módulos comuns:





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



j) Gestão de sistema de BI integrado a solução.

k) Sistema implantado com no mínimo 10 mil ligações ativas.

**12.2.2.** Este atestado deve estar em papel timbrado da empresa/órgão emitente assinado pelo responsável da área.

### 13. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

**13.1.** O valor global máximo é de R\$ 281.666,00 (duzentos e oitenta e seis mil e seiscentos e sessenta e seis reais), conforme valor unitário referencial discriminado, que foi apurado pela pesquisa de mercado.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNID. MED	QUANT.	VALOR MÉDIO	VALOR MÉDIO TOTAL
1	1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL, OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE GERÊNCIA E GESTÃO TÉCNICA DE LABORATÓRIO E ENGENHARIA, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01	R\$ 38.500,00	R\$ 38.500,00
	2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS, INCLUINDO A CONVERSÃO E ADEQUAÇÃO DE MAPAS E DADOS PARA A BASE CARTOGRÁFICA A SER INTEGRADA AO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01	R\$ 37.500,00	R\$ 37.500,00
	3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, OMNICHANNEL, FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE (B.I.) E SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), ABRANGENDO LICENÇAS DE USO E ACESSO AO BANCO DE DADOS, FERRAMENTAS DE B.I. E GOOGLE MAPS, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	MÊS	12	R\$ 13.750,00	R\$ 165.000,00
	4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO "IN LOCO" DE CUSTOMIZAÇÃO PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS (B.I.) E GESTÃO DE LABORATÓRIOS, BEM COMO PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS SIG/GIS, (A SEREM PRESTADOS AO LONGO DOS 12 MESES) CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	HORA	200	R\$ 203,33	R\$ 40.666,00

### 14. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

**14.1.** Os preços poderão ser revistos a qualquer tempo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

**14.2.** Caso haja alteração unilateral do contrato que aumente ou diminua os encargos do contratado, a Administração reestabelecerá o equilíbrio econômico-financeiro inicial concomitantemente à alteração.

**14.3.** A Administração analisará o pedido de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, acompanhado dos devidos cálculos, notas fiscais anteriores, tabelas de preços oficiais e demais documentos comprobatórios pertinentes.

**14.4.** Após a análise do pedido, e desde que, a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos, a Administração reestabelecerá, mediante termo aditivo, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**14.5.** Será permitida à Administração a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

**14.6.** A formalização do termo aditivo é condição para a execução pelo contratado das prestações determinadas pela Administração no curso da execução do contrato, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês.

**14.7.** No caso do disposto do subitem 14.1, a alteração unilateral e o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro serão formalizados no mesmo termo aditivo.

**14.8.** A extinção do contrato não configurará óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

### 15. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**15.1.** Comete infração administrativa o fornecedor que infringir as disposições previstas no art. 155 da Lei 14.133, de 2021, conforme estabelecido no Edital e Instrumento Contratual.

### 16. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**16.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

Recurso: Próprios; Órgão 11; Unidade 11.15; Função: 17; Sub função 512; Programa 001; Projeto atividade 2.154; Elemento de despesa: 3.3.90.39.00; Reduzido: 8917; Plano Plurianual Lei 1761/2023.

### 17. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO - LGPD

**17.1.** A presente contratação sujeita-se à Lei Federal nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como às demais normas gerais que se apliquem à proteção de dados pessoais.

**17.2.** As partes reconhecem e acordam que o SAAE DE COSTA RICA/MS é o Controlador dos Dados Pessoais, enquanto a futura contratada será a Operadora dos Dados Pessoais.

**17.3.** O contratante e a futura contratada se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

**17.4.** Só serão compartilhados com a futura contratada dados pessoais indispensáveis à execução dos serviços especificados neste contrato, sendo que em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL**



**17.5.** Os dados coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste termo de referência, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins.

**17.6.** Ressalvadas as exceções legais, a futura contratada deve observar fielmente as instruções repassadas pelo SAAE DE COSTA RICA/MS.

**17.7.** A necessidade de contratação de um sub processador para a execução do contrato deve ser objeto de análise e autorização prévia do SAAE DE COSTA RICA/MS.

**17.8.** O eventual acesso, pela futura contratada, às bases de dados do SAAE DE COSTA RICA/MS que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implica àquela e aos seus prepostos o dever sigilo, durante a vigência do contrato, bem como pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

**17.9.** Os dados obtidos em razão da execução do contrato original deverão ser armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso e com transparente identificação do perfil dos credenciados.

Costa Rica/MS, 10 de julho de 2024.

Silvana Aparecida Garcia  
Agentes de Contratação na fase interna  
Portaria nº 031, de 1º de abril de 2024

Lucas Filgueira Neves  
Departamento de Engenharia

Aprovado por:

Cesarino Candido Narcizo  
Diretor Geral - Ordenador de Despesas  
Portaria nº 14.847/2021



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

### COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



#### Apêndice do ANEXO I

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. Trata-se de Estudo Técnico Preliminar para a primeira etapa do planejamento da contratação visando auxiliar na elaboração do Termo de Referência ou do Projeto Básico.

#### 2. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

SD N.º:	12/2024
Setor/Departamento:	Dep. de Engenharia/Compras
Responsável pela Demanda:	Lucas Filgueira Neves / Adriana Clicina da Silva
Objeto:	Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento, em conformidade com todas as exigências da lei geral de proteção de dados pessoais

#### 3. DO RELATÓRIO

##### 3.1. Da Legislação aplicável:

**Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021** e legislação correlata - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

**Lei Complementar nº 123/2006, de 14 de dezembro de 2006** – Estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

**Portaria nº 068/2022, de 11 de agosto de 2022** - Regulamenta o disposto no art. 20 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para estabelecer o enquadramento dos bens de consumo adquiridos para suprir as demandas do Serviço Municipal de Água e Esgoto do Municipal de Costa Rica MS, nas categorias de qualidade comum e dá outras providências.

**Decreto nº 4.925, de 5 de junho de 2023** - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP e de ações para o gerenciamento de riscos das contratações regidas pela Lei 14.133/2021, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Município de Costa Rica/MS.

**Portaria nº 14/2020, de 28 de fevereiro de 2020** – Dispõe sobre os serviços contínuos no âmbito do Serviço Municipal de Água e Esgoto de Costa Rica/MS.

**Decreto nº 4.971, de 22 de novembro de 2023** - Dispõe sobre o regulamento geral das disposições da Lei nº 14.133, de 2021, em relação às licitações e contratos administrativos, para aplicação do novo regime licitatório no âmbito da administração pública do Município de Costa Rica/MS.

##### 3.2. Das contratações anteriores:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



O objeto foi adquirido anteriormente através do Processo Administrativo nº 68/2020, sem nenhuma observação pontual sobre a execução do contrato.

### 3.3 Da forma da licitação:

A contratação será realizada de forma **eletrônica**.

### 3.4. Do acesso ao orçamento estimado da contratação:

Na presente análise o orçamento e documentos que o instruem constam dos autos e deverão ser disponibilizados anexos ao TR, não sendo o caso de orçamento sigiloso.

### 3.5. Da utilização do catálogo de padronização

Na presente contratação não serão utilizados os produtos ou serviços do catálogo de padronização, em razão de que o órgão adotará catálogo próprio e os produtos não estão padronizados até a presente data, sendo utilizada a especificação técnica contida no sistema interno enquanto o catálogo de padronização está sendo construído gradativamente.

### 3.6. Da aplicação do tratamento diferenciado da LC 123/2006:

3.6.1. Justifica-se a não utilização do benefício pelas razões abaixo:

Não foi encontrado, em pesquisa de mercado realizada para obter cotações válidas para balizar esta contratação, o número mínimo de três fornecedores locais com a qualificação de micro e pequena empresa.

## 4. DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE/JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A necessidade de contratar um novo sistema comercial para o SAAE de Costa Rica é imperativa devido às limitações e problemas recorrentes do nosso sistema atual. Nos últimos anos, temos enfrentado diversas dificuldades que comprometem a eficiência e a eficácia de nossas operações.

O sistema comercial atualmente em uso encontra-se tecnologicamente defasado e não atende mais às necessidades crescentes de nossa operação. As funcionalidades limitadas e a falta de integração com outros sistemas essenciais resultam em processos manuais e demorados, que afetam diretamente a produtividade e a qualidade do serviço prestado.

Nos últimos meses, temos observado um aumento significativo na ocorrência de bugs e falhas no sistema. Essas instabilidades não apenas causam interrupções no serviço, mas também geram retrabalho e insatisfação entre os usuários internos e externos. A falta de confiabilidade do sistema compromete a integridade dos dados e a precisão das informações geradas.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



Nosso sistema atual não oferece uma integração eficiente com outras plataformas utilizadas pela Autarquia. A fragmentação dos dados impede uma visão holística das operações, dificultando a tomada de decisões estratégicas e a implementação de melhorias contínuas. A centralização dos dados em um único sistema integrado é crucial para otimizar processos e melhorar a eficiência operacional. O suporte técnico e as atualizações oferecidas pelo fornecedor do sistema atual são insuficientes para atender às nossas demandas. A falta de suporte adequado contribui para a resolução lenta de problemas e impede a evolução do sistema conforme as necessidades do SAAE de Costa Rica.

A implementação de um novo software para o sistema comercial é fundamentada na necessidade de modernizar e otimizar nossas operações comerciais. Atualmente, enfrentamos desafios significativos em termos de eficiência, integração de dados e tomada de decisões estratégicas, o que impacta diretamente nossa capacidade de atender às demandas do mercado de forma ágil e eficaz.

A adoção de um sistema comercial robusto e integrado é essencial para superar esses desafios e garantir a competitividade da nossa empresa. Este novo software será responsável por centralizar e automatizar processos-chave, como gestão de atendimento, controle operacional, emissão de relatórios gerenciais e análise de desempenho, proporcionando uma visão abrangente e em tempo real das operações das manutenções.

Além disso, a integração de ferramentas de análise de dados e inteligência de negócios (B.I.) permitirá uma melhor compreensão do nosso sistema de abastecimento, coleta de esgoto, usuários e tendências, capacitando-nos a tomar decisões mais informadas e estratégicas.

Dessa forma, a contratação deste novo software é crucial para impulsionar a eficiência operacional, melhorar a experiência do cliente e garantir o crescimento sustentável do nosso negócio a longo prazo.

### **5. DO ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DA ADMINISTRAÇÃO**

O objeto estudado não está previsto no Plano de Contratação Anual em razão do instrumento encontrar-se em processo de estudos e implantação no SAAE, contudo está em consonância com o planejamento orçamentário desta Autarquia.

### **6. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

6.1. O presente estudo registra os principais requisitos para a contratação, conforme abaixo:

6.1.1. Prazo de entrega/execução:

6.1.1.1. A entrega deverá ser efetuada mediante solicitação por escrito, formalizada em Ordem de Compra dela devendo constar: a data, o valor unitário da entrega, a quantidade pretendida, o local para a entrega, o prazo, o carimbo e a assinatura do responsável, sendo efetuada diretamente pelo órgão/entidade requisitante, devidamente autorizado pela autoridade superior.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



6.1.2. Local(is) e horário(s) da entrega:

6.1.2.1. Os itens devem ser entregues diretamente na sede do SAAE de Costa Rica, sito a Rua Narciso Totó, 414, Centro - CEP: 79.550-000, ou em outro local que a administração determinar, sempre dentro do município de Costa Rica/MS, das 7h às 17h, e ainda, através dos e-mails claudia.saae@terra.com.br e adriana.saae@terra.com.br,

6.2. O prazo de implantação, conversão, configuração e treinamento do sistema de gestão comercial e operacional, gerencial, B.I. e da base cartográfica, **serão de até 90 (noventa) dias**, contados a partir do início da vigência do contrato.

6.3. Os serviços de Locação, Manutenção e Suporte Técnico e Customização do sistema terão início a contar da data de implantação final e liberação para uso do sistema, o prazo de execução será de (12) doze meses, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, a critério das partes até o limite enquadrado na lei vigente.

6.4. A empresa deve atender as despesas e encargos de qualquer natureza como o seu pessoal envolvido na entrega dos serviços, responsabilizando-se pelos encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, de acidente de trabalho e outras.

6.5. Manter o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos relacionados ou não com a prestação dos serviços deste contrato;

6.6. Atender as ordens de fornecimentos emitidas no prazo de vigência contratual, quando a conclusão de entrega venha ocorrer em data posterior a do seu vencimento.

6.7. Prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses** contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

6.8. Necessidade da **Prova de Conceito**:

6.8.1. A **Prova de Conceito** (POC) é uma etapa crítica no processo de contratação e implementação de um novo sistema comercial. A POC é essencial por diversas razões que asseguram que a solução proposta atenda de maneira eficaz às necessidades específicas da autarquia. A seguir, detalhamos a importância e a justificativa para a realização da Prova de Conceito:

- Verificação da Conformidade Técnica;
- Avaliação da Usabilidade;
- Teste de Desempenho;
- Cumprimento do termo de referência.

## 7. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E DA ESTIMATIVA DA QUANTIDADE PARA A CONTRATAÇÃO

7.1. Considerando que houve contratação anterior do objeto para nortear o planejamento da quantidade a ser adquirida, a partir do quantitativo solicitado e eventos que possam impactar na demanda futura, a



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



quantidade para atender à necessidade estão informadas na relação de serviços e cronograma de execução, constantes na solicitação de demanda e neste estudo.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNID. MED	QUANT.
1	1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL, OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE GERÊNCIA E GESTÃO TÉCNICA DE LABORATÓRIO E ENGENHARIA, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01
	2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS, INCLUINDO A CONVERSÃO E ADEQUAÇÃO DE MAPAS E DADOS PARA A BASE CARTOGRÁFICA A SER INTEGRADA AO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01
	3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, OMNICHANNEL, FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE (B.I.) E SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), ABRANGENDO LICENÇAS DE USO E ACESSO AO BANCO DE DADOS, FERRAMENTAS DE B.I. E GOOGLE MAPS, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	MÊS	12
	4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO "IN LOCO" DE CUSTOMIZAÇÃO PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS (B.I.) E GESTÃO DE LABORATÓRIOS, BEM COMO PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS SIG/GIS, (A SEREM PRESTADOS AO LONGO DOS 12 MESES) CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	HORA	200

### 8. DO LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

#### 8.1. Do levantamento das soluções existentes no mercado

8.1.1. A partir dos estudos realizados para a contratação do objeto pretendido, foram identificadas as seguintes soluções de mercado:

8.1.1.1. No contexto da contratação em tela compreende a seguinte solução: A necessidade de modernização e otimização dos processos do sistema operacional e comercial do SAAE de Costa Rica/MS é uma prioridade estratégica, visando garantir a eficiência, a integração de dados e a agilidade





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



na tomada de decisões. Com base em um levantamento detalhado das soluções disponíveis no mercado, foram identificadas opções que atendem aos requisitos técnicos e operacionais necessários para suprir as demandas do nosso sistema comercial.

### 8.2. Da Solução escolhida

8.2.1. Ao final do levantamento de mercado, analisada as soluções encontradas, conclui-se pela melhor opção a seguinte solução:

8.2.2. Não se verificam outras soluções passíveis de atender a demanda, que não seja a contratação de um novo sistema comercial. Neste sentido, a solução que atende os interesses e necessidades da Administração é a contratação de um novo sistema para superar as limitações do sistema atual, garantir a estabilidade e a segurança da operação, considerando que a contratação, poderá se firmar com base nos preços ofertados, após análise das alternativas identificadas pela equipe de planejamento da contratação, obteve-se a definição do sistema de Pregão, do tipo **MENOR PREÇO** por lote, discorrido neste documento, no entendimento da agente de contratação, constitui-se modelo de contratação mais vantajoso na relação custo benefício para a Administração.

### 9. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE

9.1. Para a obtenção do valor previamente estimado em processo licitatório, utiliza-se dos parâmetros definidos em lei, conforme processo de formação de preços anexo.

9.2. A partir do quantitativo estudado em atendimento a unidade requisitante e os parâmetros obtidos através das pesquisas de preços realizadas no presente estudo, que intentaram o valor mais próximo possível do praticado no mercado, segue estimativa do valor da contratação conforme exposto na tabela **em anexo**, cujo valor informado foi cotado juntamente com o setor/servidor responsável pela formação de preços.

9.3. O valor total estimado da contratação é de R\$ 281.666,00 (duzentos e oitenta e seis mil e seiscentos e sessenta e seis reais).

### 10. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

#### 10.1. Das exigências com relação à manutenção, instalação e assistência técnica

O objeto estudado não requer manutenção, instalação ou assistência técnica.

O objeto em estudo requer manutenção, instalação ou assistência técnica ou outras, observadas as seguintes exigências:

##### 10.1.1. Manutenção Preventiva e Corretiva



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



A solução contratada deve incluir um plano de manutenção preventiva e corretiva. A manutenção preventiva visa garantir que o sistema funcione sem interrupções, identificando e corrigindo possíveis problemas antes que eles causem falhas. A manutenção corretiva deve ser ágil e eficiente, proporcionando suporte técnico rápido e eficaz para resolver quaisquer problemas que possam surgir durante a operação do sistema.

### 10.1.2. Instalação e Configuração

A empresa fornecedora do sistema deve ser responsável pela instalação completa do software, incluindo a configuração inicial para atender às necessidades específicas do Samae de Jaraguá do Sul. Isso envolve a customização dos módulos do sistema, a integração com outras plataformas e a migração dos dados do sistema antigo para o novo, garantindo a continuidade das operações sem perda de informações.

### 10.1.3. Assistência Técnica

A assistência técnica deve estar disponível durante e após a fase de implantação do sistema. O suporte deve incluir atendimento remoto e, quando necessário, suporte presencial para resolver questões técnicas mais complexas. A empresa contratada deve fornecer uma equipe técnica capacitada e pronta para responder a qualquer solicitação de assistência de forma rápida e eficiente.

### 10.1.4. Treinamento dos Usuários

A implementação de um novo sistema requer treinamento adequado dos usuários para garantir que todos estejam familiarizados com suas funcionalidades e possam utilizá-lo de maneira eficiente. A contratada deve oferecer programas de treinamento personalizados para diferentes níveis de usuários, incluindo técnicos de TI, operadores e gestores.

### 10.1.5. Atualizações e Melhorias

O contrato deve prever a realização de atualizações periódicas do sistema para incorporar novas funcionalidades, corrigir eventuais falhas de segurança e melhorar o desempenho geral do software. Essas atualizações devem ser realizadas de forma planejada, minimizando impactos nas operações diárias.

### 10.1.6. Garantia de Conformidade com Normas e Regulamentações

A empresa contratada deve assegurar que o sistema esteja em conformidade com todas as normas e regulamentações aplicáveis, incluindo a Portaria GM/MS Nº 888 de 04/05/2021 e o Decreto 5440/2005 do Ministério da Saúde. Isso implica na capacidade do sistema de ser atualizado conforme novas regulamentações entrem em vigor, garantindo sempre a conformidade legal.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



### 10.1.7. Documentação Completa

Toda a documentação técnica, incluindo manuais de uso, guias de instalação e relatórios de manutenção, deve ser fornecida e mantida atualizada. Isso é essencial para garantir que a equipe do SAAE De Costa Rica tenha todas as informações necessárias para operar e manter o sistema de maneira eficaz.

## 11. DAS JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

11.1. O parcelamento não se aplica ao presente ETP, tendo o julgamento da contratação escopo no critério das ofertas como **“menor preço por lote”**, mostrando-se tecnicamente e economicamente viável, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes na disputa, aumentando a competitividade e a viabilização de melhores propostas.

## 12. DO DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS

12.1. O objeto da contratação em estudo, nos termos propostos e justificados no presente relatório, apresenta melhor economia e aproveitamento dos recursos humanos; materiais e financeiros ora disponíveis, tendo como objetivo os seguintes resultados:

### 12.1. Economicidade

#### 12.1.1. Redução de Custos Operacionais

A implementação de um sistema comercial integrado e automatizado reduzirá significativamente os custos operacionais associados a processos manuais e redundantes. A automatização permitirá diminuir o tempo e os recursos necessários para a execução de tarefas rotineiras, como a emissão de faturas, o controle de qualidade da água e a gestão de ordens de serviço.

#### 12.1.2. Minimização de Erros e Retrabalhos

A precisão oferecida pelo novo sistema reduzirá a ocorrência de erros humanos, que atualmente resultam em custos adicionais devido a retrabalhos e correções. Com um sistema mais confiável e eficiente, espera-se uma diminuição nas falhas operacionais e, conseqüentemente, uma economia significativa a longo prazo.

#### 12.1.3. Otimização do Uso de Recursos

A gestão mais eficiente dos materiais e dos estoques, proporcionada pelo novo sistema, garantirá que os recursos sejam utilizados de forma mais racional. Isso inclui a possibilidade de planejar compras com base em dados precisos de consumo e estoque, evitando desperdícios e garantindo a disponibilidade de materiais essenciais.

## 12.2. Melhor Aproveitamento dos Recursos Humanos



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



### 12.2.1. Aumento da Produtividade

A automatização de processos permitirá que os colaboradores se concentrem em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado, em vez de tarefas repetitivas e burocráticas. Isso aumentará a produtividade da equipe, possibilitando um melhor aproveitamento das capacidades e habilidades dos funcionários.

### 12.2.2. Capacitação e Desenvolvimento

O novo sistema incluirá funcionalidades avançadas e ferramentas de suporte que ajudarão no desenvolvimento contínuo dos colaboradores. A capacitação oferecida durante a implementação e operação do sistema permitirá que os funcionários adquiram novas competências, aumentando sua qualificação e motivação.

### 12.2.3. Melhoria na Gestão de Pessoal

A integração de dados e a automação de processos facilitarão a gestão de recursos humanos, desde o controle de horários e produtividade até a identificação de necessidades de treinamento e desenvolvimento. Com informações mais precisas e acessíveis, a tomada de decisões relativas à gestão de pessoal será mais eficiente.

## 12.3. Melhor Aproveitamento dos Recursos Materiais e Financeiros

### 12.3.1. Planejamento e Controle orçamentário

O novo sistema permitirá um planejamento orçamentário mais preciso e um controle financeiro mais rigoroso. Com a integração dos dados operacionais e financeiros, será possível monitorar em tempo real o desempenho financeiro da autarquia, facilitando a identificação de áreas de economia e de necessidade de investimento.

### 12.3.2. Transparência e Accountability

A transparência proporcionada pelo novo sistema ajudará na prestação de contas e na transparência das operações do SAAE de Costa Rica. A possibilidade de gerar relatórios detalhados e precisos permitirá uma melhor comunicação com os stakeholders, fortalecendo a confiança e o suporte da comunidade e das autoridades reguladoras.

### 12.3.3. Sustentabilidade e Eficiência energética

A gestão mais eficiente dos recursos e a automação dos processos também contribuirão para a sustentabilidade ambiental. A utilização otimizada dos materiais e a redução de desperdícios promoverão práticas mais sustentáveis e eficientes, alinhadas com as diretrizes de responsabilidade ambiental da autarquia.

Desta forma, verifica-se que a contrata pretendida, consiste na opção que apresenta maior vantagem e eficácia para esta Autarquia.

## **13. DAS PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE**



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



### EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL OU ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO

13.1. A operacionalização da contratação do objeto estudado não requer ajustes a serem feitos no ambiente do órgão de acordo com os aspectos apresentados.

### 14. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

14.1. De acordo com a solução adotada não há contratações que guardam relação/afinidade/dependência com o objeto da contratação, sejam elas já realizadas ou em contratações futuras.

### 15. DA DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS

15.1. Para presente contratação do objeto não foram apontados riscos de possíveis impactos ambientais.

### 16. DO GERENCIAMENTO DE RISCOS

16.1 Os riscos ordinários, comuns a toda contratação, a exemplo da possibilidade de entrega do objeto fora das especificações técnicas pertinentes ou fora do prazo, não serão pontuados na presente análise de riscos, porquanto se encontram previstos no plano básico de fiscalização e a equipe não identificou outros riscos que mereçam ser pontuados. A seguir, apresentamos os principais riscos identificados, suas possíveis consequências e as estratégias de mitigação que serão adotadas para garantir o sucesso do projeto:

- Interrupção dos Serviços: Durante a implementação do novo sistema, existe o risco de interrupção dos serviços essenciais.
- Erros e Bugs no Sistema: O novo sistema pode apresentar falhas técnicas ou bugs que impactem a operação diária.
- Falta de Treinamento Adequado: Insuficiência de treinamento pode levar a uma utilização inadequada do sistema.
- Suporte Técnico: Garantir a disponibilidade de suporte técnico contínuo durante e após a implementação.
- Backup e Recuperação: Implementar estratégias de backup e recuperação de dados para proteger contra perda de informações.

#### 16.1.1. Da Fiscalização

16.1.1. A equipe de fiscalização designada deverá obrigatoriamente atender ao disposto no art. 117, da Lei nº 14.133/21, e por regulamento interno que sobrevier.



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL**



## 17. DA DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

17.1. Devido à necessidade do objeto pretendido neste estudo e após análise das informações apresentadas pela unidade demandante, consideramos **VIÁVEL** a contratação, **seguindo as orientações técnicas contidas neste estudo.**

## 18. DA EQUIPE TÉCNICA

O Estudo Técnico foi elaborado pelo seguinte servidor:

Costa Rica/MS, 08 de julho de 2024.

Silvana Aparecida Garcia  
Agentes de Contratação na fase interna  
Portaria nº 031, de 1º de abril de 2024

Lucas Filgueira Neves  
Departamento de Engenharia

## 19. DA CIÊNCIA DA AUTORIDADE COMPETENTE

Recebido o presente estudo, verifico que ele está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão, no mais, atende as demandas formuladas da melhor maneira, pelo que **autorizo a contratação nos termos concluídos pela** Agentes de Contratação na fase interna.

Costa Rica/MS, 09 de julho de 2024.

Cesarino Candido Narcizo  
Diretor Geral - Ordenador de Despesas  
Portaria nº 14.847/2021



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



**ANEXO II**

**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>MUNICÍPIO DE COSTA RICA/MS</b>			
<b>ÓRGÃO: SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO</b>			
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº: 12/2024		PREGÃO Nº 05/2024	
TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO POR LOTE			
RAZÃO SOCIAL:		CNPJ/CPF:	
ENDEREÇO:		BAIRRO:	
CIDADE/UF:	CEP:	TELEFONE:	
REPRESENTANTE LEGAL:		CPF:	
RG:		E-mail:	

**PROPOSTA:**

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNID. MED	QUANT.	VALOR MÉDIO	VALOR MÉDIO TOTAL
1	1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL, OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE GERÊNCIA E GESTÃO TÉCNICA DE LABORATÓRIO E ENGENHARIA, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01		
	2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS, INCLUINDO A CONVERSÃO E ADEQUAÇÃO DE MAPAS E DADOS PARA A BASE CARTOGRÁFICA A SER INTEGRADA AO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01		
	3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, OMNICHANNEL, FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE (B.I.) E SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), ABRANGENDO LICENÇAS DE USO E ACESSO AO BANCO DE DADOS, FERRAMENTAS DE B.I. E GOOGLE MAPS, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	MÊS	12		



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

### COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO "IN LOCO" DE CUSTOMIZAÇÃO PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS (B.I.) E GESTÃO DE LABORATÓRIOS, BEM COMO PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS SIG/GIS, (A SEREM PRESTADOS AO LONGO DOS 12 MESES) CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	HORA	200		
---	---	------	-----	--	--

O prazo de validade da proposta é de \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias corridos.

Nome do banco indicado para o pagamento: \_\_\_\_\_, Agência: \_\_\_\_\_, Conta Corrente: \_\_\_\_\_.

Prazo de entrega: 90 (noventa) dias, contados do início da Ordem de Serviço.

**Declaro** que examinei, conheço e me submeto a todas as condições expressas no Edital e seus anexos, bem como verifiquei todas as especificações contidas, não havendo quaisquer discrepâncias nas informações, nas condições de fornecimento e documentos que dele fazem parte.

**Declaro** que o preço ofertado 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.

**Declaro** ainda que, estou ciente de todas as condições que possam de qualquer forma influir nos custos diretos ou indiretos, assumindo total responsabilidade por erros ou omissões existentes nesta proposta, bem como qualquer despesa relativa à realização integral de seu objeto.

Local \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
Representante Legal





**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



*(Este anexo é um modelo e deve ser realizado em papel timbrado do licitante)*

**ANEXO III**

**MODELO DE DECLARAÇÃO UNIFICADA**

**Pregão Eletrônico nº 05/2024**  
**Processo Administrativo nº 12/2024**

A empresa \_\_\_\_\_, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, sediada na Rua \_\_\_\_\_, nº \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, com o endereço eletrônico \_\_\_\_\_, situada no Estado de \_\_\_\_\_, através do seu representante legal, infra-assinado, e para os fins de participação da **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2024, DECLARA** sob as penalidades cabíveis, que:

**I** - atende aos requisitos de habilitação e responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei;

**II** - não foi declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública e que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**III** - conhece as especificações do objeto e os termos constantes neste Edital e seus Anexos, e que, concorda com todos os termos constantes no mesmo e ainda, que possui todas as condições para atender e cumprir as exigências de fornecimento então contidas;

**IV** - na qualidade de Proponente do procedimento do Pregão instaurado por este Município, o(a) responsável legal da empresa é o(a) Sr.(a)....., Portador(a) do RG sob nº ..... e CPF nº ..... cuja função/cargo é ..... (sócio administrador/procurador/diretor/etc), responsável pela assinatura do Contrato ou instrumento equivalente;

**V** - não mantém 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;

**VI** - cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoas com deficiência e para reabilitados da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

**VII** - a 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 da entrega das propostas.



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL**



**VIII** – o endereço correto, em caso de qualquer comunicação futura referente a este processo de contratação direta, bem como em caso de eventual contratação, é: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_.  
Telefone: \_\_\_\_\_

**IX** - Ciência da existência e cumprimento da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE, declara ainda, que os princípios norteadores da referida legislação estão incorporados no desenvolvimento de suas atividades institucionais, bem como na prática de seus agentes de tratamento.

**X** - para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133/21, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos (inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal).

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

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

**XI** – conhecimento acerca da disposição contida no artigo 155, VIII da Lei 14.133/2021, quanto a apresentação de declaração falsa.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

Nome e Assinatura do representante legal



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



**ANEXO IV**

**MINUTA DO TERMO DE CONTRATO**

**Processo Administrativo nº 12/2024**  
**Pregão Eletrônico nº 05/2024**

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº \_\_\_\_ / 2024 QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE COSTA RICA E A EMPRESA .....

Pelo presente instrumento, de um lado, o **SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE COSTA RICA**, inscrito no CNPJ nº 00.202.770/0001-17, com sede nesta cidade de Costa Rica, à Rua José Narciso Totó, nº 414, Centro, por força da Portaria nº 14. 14.847/2021, neste ato representado pelo responsável/ordenador de despesas Sr. **Cesarino Candido Narcizo**, brasileiro, portador do CPF 298.387.031-68 e RG 146331 SSP/MS, residente e domiciliado na Rua: João de Almeida Leite N°253, Bairro Vila Nunes, na cidade de Costa Rica/MS, doravante denominado **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., doravante designado **CONTRATADO**, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), portador do RG n. .... devidamente inscrito no CPF sob o n. ...., com endereço eletrônico ....., conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tudo registrado e em consonância com o Processo Administrativo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislações correlatas aplicáveis, resolvem celebrar o presente resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da Pregão Eletrônico nº 05/2024, Processo Administrativo nº 12/2024, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PREPOSTO INDICADO PELA CONTRATADA**

1.1. Nos termos constantes no Anexo V do edital, Termo de Nomeação de Preposto, a **CONTRATADA** nomeia e constitui o(a) senhor(a) ....., devidamente qualificado(a) no respectivo Termo, com endereço eletrônico ....., como o **preposto** responsável para acompanhar a execução do Contrato ou instrumento equivalente, e todos os atos necessários ao cumprimento das obrigações assumidas na presente contratação.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

2.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução integrada de software de gestão comercial, técnica, operacional e gerencial de saneamento, em conformidade com todas as exigências da lei geral de proteção de dados pessoais, nas condições estabelecidas no Termo de Referência e na Proposta de Preços.

2.2. Quantidade e especificação do objeto da contratação:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO

### COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNID. MED	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DO SISTEMA, TREINAMENTO DE SISTEMA COMERCIAL, OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE GERÊNCIA E GESTÃO TÉCNICA DE LABORATÓRIO E ENGENHARIA, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01		
	2	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS, INCLUINDO A CONVERSÃO E ADEQUAÇÃO DE MAPAS E DADOS PARA A BASE CARTOGRÁFICA A SER INTEGRADA AO SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	SERVIÇO	01		
	3	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LOCAÇÃO, HOSPEDAGEM, MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO MENSAL PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, OMNICHANNEL, FERRAMENTAS DE BUSINESS INTELLIGENCE (B.I.) E SISTEMA DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS (SIG/GIS), ABRANGENDO LICENÇAS DE USO E ACESSO AO BANCO DE DADOS, FERRAMENTAS DE B.I. E GOOGLE MAPS, CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	MÊS	12		
	4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO “IN LOCO” DE CUSTOMIZAÇÃO PARA O SISTEMA COMERCIAL E OPERACIONAL, FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS (B.I.) E GESTÃO DE LABORATÓRIOS, BEM COMO PARA O SISTEMA DE GESTÃO DE MAPAS E PROJETOS SIG/GIS, (A SEREM PRESTADOS AO LONGO DOS 12 MESES) CONFORME DESCRITO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA.	HORA	200		

2.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

2.3.1. O Termo de Referência;

2.3.2. O Edital da Licitação;

2.3.3. A Documentação de Habilitação e a Proposta de Preços do contratado;

2.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. Por se tratar de contratação continuada o prazo de vigência é de 02 (dois) anos, contados do(a) ..... , prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



3.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, devendo a cada início de exercício financeiro ser verificada a existência de créditos orçamentários necessários para o atendimento da despesa, permitida a negociação com o contratado.

3.3. O presente Contrato será regido pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e, os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na referida Lei, e demais normas federais aplicáveis e também os normativos internos regentes, e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos, devendo ser observado no sítio eletrônico do órgão, as normas regentes das contratações formalizadas pela Nova Lei de Licitações – Lei 14.133/21.

### CLÁUSULA QUARTA – DOS MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

4.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4.2. A Gestão e fiscalização Contratual, conforme a alínea “F” do inciso XXIII do art.6º da NLL, se dará nos termos do Plano Básico de Fiscalização, conforme devidamente publicado no sítio eletrônico do município, no link: [https://www.costarica.ms.gov.br/arquivos/plano\\_de\\_fiscalizaCAo\\_do\\_municipio\\_de\\_costa\\_rica-ms\\_14094038.pdf](https://www.costarica.ms.gov.br/arquivos/plano_de_fiscalizaCAo_do_municipio_de_costa_rica-ms_14094038.pdf).

### CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1. O valor mensal da contratação é de **R\$ .....** (.....), perfazendo o valor total de **R\$ .....** (.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados mediante crédito em conta corrente, no prazo de **até 30 (trinta) dias**, contado da data de liquidação.

5.3.1. O documento de cobrança da Contratada será mediante nota fiscal/fatura, cujo crédito será realizado na conta corrente indicada pela Contratada.

**5.3.2. Deverá constar todos os descontos na nota fiscal para que não haja divergências nas informações para a Receita Federal via REINF, conforme IN RFB nº 1.234/2012, art. 158 I, da Constituição Federal, art. 64 da Lei Federal nº 9.430/96, e Decreto Municipal nº - 4.933/2023 de 07/07/2023.**

5.4. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



5.5. Se for constatado erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

5.5.1. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

5.6. A requerimento expresso e tempestivo da Contratada, caso haja atraso no pagamento por culpa da CONTRATANTE, poderá ser aplicada a correção monetária entre a data do adimplemento das obrigações e a do efetivo pagamento com base com base no IPCA, ou IGPM, caso o primeiro índice não possa ser aplicado, ou outro índice aplicável, caso o IGPM, por razões justificadas, não possa ser aplicado.

5.7. O pagamento fica condicionado a comprovação pela contratada que se encontra “em dia” com suas obrigações para com o sistema de seguridade social, mediante apresentação das Certidões Negativas de Débitos com as Receitas Federal, Estadual e Municipal, com o FGTS e com a Justiça do Trabalho (CNDT), conforme documentos exigidos na fase preparatória da contratação, devendo o CONTRATADO se manter adimplente durante todo o período da contratação.

5.7.1. Havendo alguma restrição, a empresa deverá regularizar a situação fiscal e trabalhista, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sob pena de extinção contratual.

5.8. A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, qualquer compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

5.9. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

5.10. A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada, na forma da legislação aplicável.

5.11. Em se tratando de execução de recursos da União decorrente de transferência voluntária, as regras de pagamento atenderão ao regramento próprio editado por aquele ente.

### CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Município deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Recurso: Próprios; Órgão 11; Unidade 11.15; Função: 17; Sub função: 512; Programa: 001; Projeto atividade 2.154; Elemento de despesa: 3.3.90.39.00.00; Reduzido: 8917; Plano Plurianual Lei 1761/2023.

### CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data da elaboração do orçamento estimado da contratação .../...../2024.



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, de acordo com a variação acumulada do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), acumulado do período de execução do contrato, pela menor periodicidade que ela autorizar, poderá ser repactuado o preço, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

### CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#);

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato;



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- 8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da contratante para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;
- 8.1.9. Emitir decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 8.1.9.1. A Administração terá o prazo de 01 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 8.1.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 01 (um) mês.
- 8.1.12. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

### CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.1.1. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor ([Lei nº 8.078, de 1990](#));

9.1.2. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.6. O contratado deverá entregar junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;





## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA – MATO GROSSO DO SUL



- 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.7. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.1.8. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou dificuldade criada pela contratante na entrega do objeto.

9.1.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));

9.1.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado e no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));

9.1.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.1.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante.

9.1.15. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.1.17. Informar eventual alteração do preposto ou de sua qualificação, para providências quanto ao apostilamento devido, mantendo atualizado o endereço eletrônico do mesmo para os fins de eficiente comunicação no processo de fiscalização.

### CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1. Conforme estudos prévios, a presente contratação não requer garantias para a execução do objeto.

### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

II) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

III) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

#### IV) **Multa por descumprimento de prazos e obrigações**

1. moratória de 10% (dez por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de dez dias;
  - 1.1. A contratante a partir do décimo primeiro dia de atraso poderá recusar o objeto contratado, ocasião na qual será cobrada a multa relativa à recusa e não mais a multa diária por atraso, ante a inacumulabilidade da cobrança.
2. compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.
  - 2.1. Entende-se configurada a recusa, além do descumprimento do prazo acima estabelecido, as hipóteses em que a contratada não apresentar situação regular conforme as exigências da Administração.
3. A multa aplicada em razão de atraso injustificado não impede que a Administração rescinda a contratação e aplique outras sanções previstas em lei.

#### IV.1) **Multa por extinção contratual**

1. nas hipóteses de rescisão unilateral, a contratante aplicará multa de 20% sobre o valor remanescente.
2. não deve haver cumulação entre a multa prevista neste artigo e a multa específica prevista para outra inexecução que enseje em rescisão. Nessa hipótese, deve ser aplicada a multa de maior valor.

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



11.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.7. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

11.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.9. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).



## SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



11.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

12.1. **O contrato se extinguirá quando decorrido o prazo de sua vigência ou executado totalmente o objeto**, e, por se tratar de contrato de objeto continuado, conforme justificativas lançadas nos autos e adotados os procedimentos legais, poderá ser aditado, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133, de 2021.

12.2. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado 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 (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei [nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no sítio eletrônico oficial, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contado da data de sua assinatura e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), sob condição indispensável para sua eficácia.



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL**



**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Costa Rica, estado de Mato Grosso do Sul, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

Costa Rica MS, ..... de ..... de 2024.

Cesarino Candido Narcizo  
Ordenador de Despesas – Diretor Presidente do SAAE  
Portaria nº 14.847/2021

EMPRESA  
Representante legal

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL**

Proc. Nº 12/2024

Fls. Nº \_\_\_\_\_



*(Este anexo é um modelo e deve ser realizado em papel timbrado do licitante)*

**ANEXO V**

**MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO**

**Pregão Eletrônico nº 05/2024**  
**Processo Administrativo nº 12/2024**

A Empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara que, que caso seja vencedora do certame, nomeia e constitui como seu(a) preposto(a), o(a) Senhor(a) \_\_\_\_\_, brasileiro (a), estado civil, profissão, portador(a) do RG nº \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF/MF sob nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado (a) à \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_, estado de \_\_\_\_\_, como responsável para acompanhar a execução do Contrato ou instrumento equivalente, e todos os atos necessários ao cumprimento das obrigações assumidas diante da participação neste certame, bem como representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação.

Declarando ainda que, o contrato e todas as informações pertinentes devem ser direcionadas para o e-mail: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

**EMPRESA CONTRATADA**

\_\_\_\_\_  
Representante legal, com a indicação da qualidade de sócio/gerente/diretor/procurador)  
(confirmar poderes no contrato social ou procuração.)

\_\_\_\_\_  
(Nome e assinatura do preposto)



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL



*(Este anexo é um modelo e deve ser realizado em papel timbrado do licitante)*

**ANEXO VI**

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO ME - EPP**

**Pregão Eletrônico nº 05/2024**  
**Processo Administrativo nº 12/2024**

Eu \_\_\_\_\_, subscrito abaixo, DECLARO que a empresa **(qualificação da empresa proponente)** \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ com sede no endereço \_\_\_\_\_, município \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, neste ato por mim representada, para todos os fins de direito, especificamente para participação no presente procedimento licitatório, faz jus ao tratamento diferenciado previsto na Lei Complementar 123/2006, por estar contida no rol de beneficiários do artigo 3ª da referida Lei.

DECLARO também, ciência de que a prestação de informações inverídicas sujeitará a empresa, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária relativas à falsidade ideológica (art. 299 do código Penal) e ao crime a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
**Nome e Assinatura do representante legal**



**SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**  
**COSTA RICA– MATO GROSSO DO SUL**



*(Este anexo é um modelo e deve ser realizado em papel timbrado do licitante)*

**ANEXO VII**

**DECLARAÇÃO DE CADASTRO NO E-CJUR**

**Pregão Eletrônico nº 05/2024**  
**Processo Administrativo nº 12/2024**

(NOME DA EMPRESA) \_\_\_\_\_,  
 CNPJ \_\_\_\_\_, sediada \_\_\_\_\_  
 (endereço completo), por seu representante legal \_\_\_\_\_.

DECLARA para fins de cumprimento das exigências do TCE/MS, que CASO SEJA SAGRADA VENCEDORA DO CERTAME realizará cadastro diretamente no site do TCE/MS – Tribunal de Contas de Mato Grosso do Sul, no Portal do Jurisdicionado, conforme Manual disponibilizado pelo sistema de menu “Manuais”, informando e-mail válido e mantendo os seus dados atualizados.

DECLARA AINDA, ciência da necessária validação do cadastro via confirmação no e-mail informado no sistema, viabilizando o encaminhamento do processo ao órgão de controla externo, ACEITANDO QUE O OBJETO SÓ SEJA EXECUTADO APÓS A COMPROVAÇÃO DA REFERIDA VALIDAÇÃO e informando órgão da conclusão do procedimento via e-mail [saae.cr@terra.com.br](mailto:saae.cr@terra.com.br).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
 Nome e número da identidade do declarante  
 (Representante legal da empresa)