



TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO

Contratação de licença de uso de software, suporte técnico, migração de dados e treinamento para sistema de gestão comercial, incluindo: faturamento, arrecadação, controle de contas e consumo; atendimento ao público; controle de execução de serviços através de aplicativo mobile; totem de autoatendimento; sistema de coleta de leituras e emissão simultânea de faturas; agência virtual nas plataformas web e aplicativo mobile e locação de equipamentos, impressora térmica, smartphone e fornecimento de bobinas, para atender as demandas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto SAAE de Ceará Mirim/RN.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente instrumento tem por objetivo a contratação de licença de uso de software, suporte técnico, migração de dados e treinamento para sistema de gestão comercial, incluindo: faturamento, arrecadação, controle de contas e consumo; atendimento ao público; controle de execução de serviços através de aplicativo mobile; totem de autoatendimento; sistema de coleta de leituras e emissão simultânea de faturas; agência virtual nas plataformas web e aplicativo mobile e locação de equipamentos, impressora térmica, smartphone e fornecimento de bobinas.

1.2. É vedada à subcontratação total ou parcial dos serviços/produtos. A empresa deverá ser proprietária/desenvolvedora dos sistemas ofertados.

1.3. Todos os custos envolvidos no processo deverão estar inclusos na proposta apresentada.

1.4. Após a fase classificatória, será agendado a prova do conceito em 05 dias na sede do órgão, podendo ser prorrogado a critério da autarquia

1.5. A prova de conceito deverá contemplar a demonstração dos softwares detalhados no termo de referência. Implantação, treinamento e migração de dados

1.6. Migração de dados: deverá ser migrada, toda a base de dados existente, tais como cadastros, débitos, faturamento, serviços faturados e a serem cobrados, ordens de serviço, históricos, etc.

1.7. O treinamento realizado para os colaboradores na sede do SAAE, e deverá ter no mínimo 40 horas/aulas. E deverão ser disponibilizados materiais de apoio, tais como vídeos, helps, entre outros.

1.8. Implantação: deverá ser finalizada no máximo em 15 dias após assinatura da ordem de serviço.

1.9. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comum, uma vez que seu padrão de desempenho e qualidade pode ser objetivamente definido pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.10. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, prazo de vigência da contratação é de 1 ano, prorrogável para até 15 anos, contados da data da assinatura do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.11. A contratação de um sistema comercial para gerenciamento de atendimento ao público, faturamento e arrecadação é essencial para a continuidade e eficiência das operações do SAAE. Trata-se de um serviço de natureza contínua, cuja interrupção comprometeria diretamente a execução ininterrupta das atividades



administrativas e operacionais, impactando processos críticos como controle de consumo, emissão de faturas, arrecadação e gestão dos serviços prestados.

1.12. A ausência de um sistema informatizado adequado resultaria na perda de eficiência, comprometendo a qualidade do atendimento ao público e a transparência das informações disponibilizadas aos usuários. Além disso, dificultaria a geração de relatórios gerenciais fundamentais para a tomada de decisões estratégicas. Dessa forma, a implementação e manutenção desse sistema são indispensáveis para garantir a regularidade na prestação dos serviços pela autarquia.

1.13. O contrato definirá maiores detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Diante do volume mensal de aproximadamente 31.906 (trinta e um mil, novecentos e seis) faturas emitidas pelo SAAE, a gestão de faturamento e arrecadação seria inviável sem o suporte de um sistema informatizado. O alto fluxo de informações tornaria impossível o controle manual, aumentando significativamente o risco de erros operacionais.

2.2. Além disso, um sistema informatizado de atendimento ao público é essencial para garantir a eficiência dos serviços, permitindo o registro imediato de ordens de serviço, seu encaminhamento ágil aos agentes de campo e o acompanhamento em tempo real da execução.

2.3. A implementação de uma solução tecnológica robusta não só aprimora os processos internos, mas também assegura a gestão eficiente dos recursos públicos, proporcionando serviços mais ágeis e de maior qualidade para a população. Entre os benefícios, destacam-se:

2.4. Eficiência Operacional: Um sistema informatizado pode automatizar muitos processos manuais, como a entrada de dados, cálculo de contas e geração de faturas. Isso reduzirá significativamente a carga de trabalho manual e aumentará a eficiência operacional.

2.5. Redução de Erros: A automação através de um sistema informatizado reduzirá a ocorrência de erros humanos na entrada de dados e cálculos. Isso garantirá que as faturas sejam precisas e evita problemas relacionados a cobranças incorretas.

2.6. Melhoria da Experiência do Cliente: Com um sistema informatizado, os clientes podem ter acesso a suas informações de conta de forma mais fácil e rápida. Eles podem verificar seus consumos, históricos de pagamentos e até mesmo pagar suas contas online. Isso melhora a experiência do cliente e aumenta sua satisfação.

2.7. Controle de Inadimplência: Um sistema informatizado pode ajudar a identificar contas em atraso de forma mais rápida e eficiente. Com lembretes automáticos de pagamento e processos de cobrança automatizados, a inadimplência pode ser reduzida, melhorando assim a saúde financeira da empresa de água.

2.8. Análise de Dados: Com um sistema informatizado, é possível coletar e analisar dados sobre o consumo de água de forma mais eficaz. Isso pode ajudar a identificar padrões de consumo, detectar vazamentos e otimizar a distribuição de recursos.



2.9. Conformidade Regulatória: As empresas de saneamento estão sujeitas a regulamentações governamentais em relação à cobrança de contas e gestão dos recursos hídricos. Um sistema informatizado pode ajudar a garantir conformidade com essas regulamentações, fornecendo registros precisos e transparentes.

2.10. Segurança dos Dados: Um sistema informatizado pode oferecer recursos avançados de segurança de dados para proteger as informações confidenciais dos clientes, como detalhes de pagamento e consumo de água. Isso é essencial para manter a confiança dos clientes e cumprir as leis de proteção de dados.

2.11. Em resumo, a contratação de um sistema informatizado para arrecadação de contas de água oferece uma série de benefícios, incluindo aumento da eficiência operacional, redução de erros, melhoria da experiência do cliente, controle de inadimplência, análise de dados mais eficaz, conformidade regulatória e segurança dos dados. Esses benefícios contribuem para uma gestão mais eficiente e sustentável dos serviços de água, beneficiando tanto a empresa quanto seus clientes.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES E CUSTO DO OBJETO

3.1. O custo estimado total do presente objeto é de R\$ 200.809,32 (duzentos mil, oitocentos e nove reais e trinta e dois centavos).

3.1.1. Especificações dos produtos e quantitativos:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UND	QUANT	UNIT.	TOTAL
1	Licença de uso de software, suporte técnico, migração de dados e treinamento para sistema de gestão comercial, incluindo: faturamento, arrecadação, controle de contas e consumo; atendimento ao público; controle de execução de serviços, totem de autoatendimento.	Mês	12	R\$ 4.498,33	R\$ 53.979,96
2	Sistema de coleta de leituras e emissão simultânea de faturas; agência virtual nas plataformas web e aplicativo mobile; e locação de 12 (doze) impressoras portáteis e 12 (doze) smartphones com sistema/aplicativo de coleta de leitura e emissão de faturas simultaneamente e fornecimento mensal de 326 (trezentos e vinte e seis) bobinas de papel térmico personalizadas, para impressão das contas de consumo de água e esgoto.	Mês	12	R\$ 12.235,78	R\$ 146.829,36

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sistema com módulos web e híbridos, banco de dados relacional para utilização em desktop, web e mobile, sendo necessário que os módulos de utilização pelo consumidor sejam em plataforma web.

4.2. Todos os módulos devem possuir configuração de permissão/acesso, permitindo definir quais tarefas poderá ser executada pelo operador, inclusive possibilitando bloqueio de utilização de determinadas telas.

4.3. Desenvolvido para ambiente multiusuário (qualquer versão Windows) e multitarefa (permitindo que mais de um usuário execute a mesma operação concomitantemente. Por exemplo: mais de um usuário consultando, mais de um usuário cadastrando)



4.4. Possui Auditoria interna acompanhando todos os procedimentos efetuados pelo operador, registrando atividade, data e hora.

4.5. Possui HELP sobre todas as rotinas disponíveis no sistema.

4.5.1. O sistema deverá ter função de cópia de segurança (“backup”)

4.5.2. O sistema deverá fazer a integração com o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle (SIAFIC).

4.6. Módulo base de gestão comercial em saneamento

4.6.1. Cadastro de consumidores contendo no mínimo os campos:

4.6.1.1. Pessoa física - CPF, RG (número, órgão e expedição), nome da mãe, endereço (rua, número, complemento, bairro, cidade e cep), telefones, e-mails e informações adicionais com tabela de cadastro, tais como: naturalidade, raça, ocupação, instrução, renda mensal e a informação se possuem alguma necessidade especial /deficiência física e se é cadastrado em algum programa do governo.

4.6.1.2. Pessoa jurídica – razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual e municipal, endereço (rua, número, complemento, bairro, cidade e cep), CPF do representante legal e informações adicionais com tabela de cadastro, tais como: data da criação, número de funcionários, tipo de empresa, ramo de atividade e faturamento anual.

4.6.1.3. Cadastro de imóveis, possuindo completo histórico de todos seus proprietários/inquilinos, tendo informações como número de registro de imóveis, sua localização geográfica, podendo ser editada, endereço com ponto de referência e campos com tabelas de classe, categoria, tipo de domicílio e informações extras sobre as características dos imóveis, tais como: terreno (área, limitações, topografia, pedologia e tipo de passeio), construção (área, tipo, qualidade, conservação, ano de construção, pavimento e posição norte, relativo a quadra, relativo a rua e ao lote, permitindo indicar a quantidade de moradores ou discrimina-los individualmente.

4.6.1.4. Localização geográfica do imóvel (google maps)

4.6.1.5. Cadastro de proprietário: exibir informações sobre o histórico dos proprietários do imóvel.

4.6.1.6. Demonstração dos atuais proprietários do imóvel, informando o número do CPF/CNPJ, nome, data de aquisição do imóvel e qual é o responsável perante o órgão, este terá seu nome na conta e responderá pelos débitos;

4.6.1.7. Grade com todos os proprietários registrados;

4.6.1.8. Relatório da ficha do proprietário;

4.6.1.9. Relatório do contrato de prestação de serviços com o proprietário/responsável atual;

4.6.1.10. Definir se limite indeterminado ou com uma data específica para término da responsabilidade / término do contrato.

4.6.1.11. Exibir grade, com todos os históricos de inquilinos do imóvel;

4.6.1.12. Informar quantas pessoas residem no imóvel;

4.6.1.13. Informar o somatório dos salários dos moradores do imóvel;

4.6.1.14. Informar a codificação da deficiência

4.6.1.15. Cadastro de ligações relacionadas ao imóvel, tendo campos como tarifa, situação do imóvel (ligado, cortado, factível etc), status, vencimento, situação de economia, instalação de água e esgoto, com informações técnicas como: material, diâmetro, distância, posição, profundidade, pressão, cavalete, caixa de passagem, localização da caixa, captação e reservatório e informações adicionais tais como: jardim, reservatório superior e inferior, piscinas, pontos de saída, quantidade de válvulas e tipo de abastecimento, podendo registrar possíveis irregularidades na ligação para acompanhamento.

4.6.1.16. Cadastramento de informações sobre saneamento.

4.6.1.17. Cadastramento das localizações das instalações dos hidrômetros nos imóveis.

4.6.1.18. Cadastramento dos fabricantes de hidrômetros.

4.6.1.19. Cadastramento dos fornecedores / doadores de hidrômetros.

4.6.1.20. Registrar aquisições para acompanhamento dos hidrômetros e suas localizações.



- 4.6.1.21. Cadastramento das proteções de hidrômetros existentes nos imóveis.
 - 4.6.1.22. Cadastramento dos tipos existentes de hidrômetros para acompanhamento dos mesmos.
 - 4.6.1.23. Cadastramento das vazões dos hidrômetros para acompanhamento dos mesmos.
 - 4.6.1.24. Cadastramento das condições dos hidrômetros para acompanhamento dos mesmos.
 - 4.6.1.25. Cadastramento dos tipos de medição existentes.
 - 4.6.1.26. Cadastramento dos tipos de diâmetro existentes.
 - 4.6.1.27. Cadastramento dos sistemas de macromedição para acompanhamento das perdas com água.
 - 4.6.1.28. Cadastramento dos condomínios, indicando a ligação mestre e as ligações dependentes, ou seja, as ligações que somarão os consumos para comparar com o consumo da ligação mestre, com a finalidade de ratear a diferença entre as ligações dependentes.
 - 4.6.1.29. Cadastramento das tarifas aplicadas pela empresa, com suas respectivas faixas de consumo.
 - 4.6.1.30. Cadastramento das faixas da tarifa.
 - 4.6.1.31. Cadastrar os bancos e agentes, responsáveis pelo manuseio da arrecadação e depósitos.
 - 4.6.1.32. Catalogar os feriados de forma a prorrogar as datas limites cadastro de vencimentos para efeitos de cálculo de multas e encargos diários.
 - 4.6.1.33. Cadastramento dos logradouros do município podendo ter ruas de outras localidades, caso os proprietários residam em outros municípios.
 - 4.6.1.34. Cadastramento dos tipos de pavimentações existentes no município.
 - 4.6.1.35. Cadastramento das redes de água que passam pelo logradouro.
 - 4.6.1.36. Cadastramento dos bairros do município podendo ter bairros de outras localidades, caso os proprietários residam em outros municípios.
 - 4.6.1.37. Cadastramento dos tipos de bairros, com o objetivo de valorização da área de residência.
 - 4.6.1.38. Cadastramento de setores. Agrupamento de consumidores, podendo ser uma área geográfica ou a união de determinados consumidores para um objetivo específico.
 - 4.6.1.39. Cadastramento dos distritos do município, podendo ser uma forma de discriminar um grupo de consumidores atendidos por uma determinada estação de tratamento ou reservatório.
 - 4.6.1.40. Cadastramento das localidades (cidades).
 - 4.6.1.41. Cadastramento dos estados (unidades federativas), podendo ser cadastrados estados estrangeiros.
 - 4.6.1.42. Cadastramento de países, para definir a nacionalidade do contribuinte ou proprietários residentes no exterior.
 - 4.6.1.43. Cadastramento dos leituristas.
- 4.7. Relatórios:
- 4.7.1. Gerar todos os relatórios relativos ao cadastro de ligações, oferecendo a possibilidade de integração entre eles.
 - 4.7.2. Gerar relatório dos imóveis, com dados dos proprietários e a documentação cadastrada.
 - 4.7.3. Gerar relatório de imóveis por localização, ou seja, discriminando as ruas do bairro ou quadras da rota, os bairros do setor ou rotas do setor, os setores do distrito e os distritos da localidade e as localidades do SAAE.
 - 4.7.4. Gerar relatório de imóveis com suas respectivas coordenadas geográficas.
 - 4.7.5. Gerar relatório das ligações que tiveram prazo para efetuar pagamentos, acompanhando inclusive os funcionários que deram os prazos.
 - 4.7.6. Gerar relatório dos imóveis que, no mês indicado, tiveram o consumo no intervalo digitado.
 - 4.7.7. Gerar relatório dos imóveis que, no mês indicado, tiveram o valor da conta no intervalo digitado.
 - 4.7.8. Gerar relatório dos imóveis tendo ou não água e / ou esgoto.
 - 4.7.9. Gerar relatório dos imóveis com ou sem endereço de entrega.
 - 4.7.10. Gerar relatório dos imóveis com ou sem hidrômetro.
 - 4.7.11. Relatório dos imóveis com hidrômetros instalados por fabricantes.
 - 4.7.12. Relatório dos imóveis cadastrados pela localização do hidrômetro.
 - 4.7.13. Relatório dos imóveis cadastrados pela proteção do hidrômetro.



- 4.7.14. Relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo do hidrômetro.
- 4.7.15. Relatório dos imóveis cadastrados pela vazão do hidrômetro.
- 4.7.16. Relatório dos imóveis com hidrômetros instalados nas condições de uso.
- 4.7.17. Relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo de medição.
- 4.7.18. Gerar relatório dos imóveis com observações registradas.
- 4.7.19. Gerar relatório dos imóveis com ou sem economias, podendo discriminar as mesmas.
- 4.7.20. Gerar relatório dos imóveis alugados ou dos locadores cadastrados.
- 4.7.21. Gerar relatório das ligações com situações especiais, tais como tarifa social, ligações bloqueadas, etc.
- 4.7.22. Relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo de jardim.
- 4.7.23. Relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo de piscina existente.
- 4.7.24. Relatório dos imóveis cadastrados pela finalidade da água.
- 4.7.25. Relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo de reservatório inferior.
- 4.7.26. Relatório dos imóveis cadastrados pelo reservatório superior.
- 4.7.27. Relatório dos imóveis cadastrados com irregularidades na água.
- 4.7.28. Relatório dos imóveis cadastrados pelo material utilizado na rede de água.
- 4.7.29. Relatório dos imóveis cadastrados pelo diâmetro da rede de água
- 4.7.30. Relatório dos imóveis cadastrados pela posição da rede de água.
- 4.7.31. Relatório dos imóveis cadastrados pela profundidade da rede de água.
- 4.7.32. Relatório dos imóveis cadastrados pela distância da rede de água.
- 4.7.33. Relatório dos imóveis cadastrados que tenham sua ligação com cavalete ou não.
- 4.7.34. Gerar relatório dos imóveis cortados pelo tipo de corte
- 4.7.35. Relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo de saída do esgoto.
- 4.7.36. Relatório dos imóveis cadastrados pela condição de saída do esgoto.
- 4.7.37. Relatório dos imóveis cadastrados pelo material utilizado na rede de esgoto.
- 4.7.38. Relatório dos imóveis cadastrados pelo diâmetro da rede de esgoto.
- 4.7.39. Relatório dos imóveis cadastrados pela distância da rede de esgoto.
- 4.7.40. Relatório dos imóveis cadastrados pela posição da rede de esgoto.
- 4.7.41. Relatório dos imóveis cadastrados pela profundidade da rede de esgoto.
- 4.7.42. Relatório dos imóveis cadastrados pela caixa de passagem.
- 4.7.43. Relatório dos imóveis cadastrados pela localização da caixa de passagem.
- 4.7.44. Gerar relatório dos imóveis, ruas, quadras, rotas, bairros, setores, distritos ou localidades atendidas pelos reservatórios.
- 4.7.45. Listar os preços do metro cúbico (m³) por tarifa, podendo ser das tarifas cadastradas ou do cadastro mensal de tarifas.
- 4.7.46. Listar a tabela de valores e os preços do metro cúbico (m³) por tarifa, com base no percentual de aumento indicado.
- 4.7.47. Gerar relatório para visualizar o reajuste com base em um determinado mês de faturamento.
- 4.7.48. Listar as contas do filtro selecionado, discriminando todas as informações que a montam, de forma a oferecer a possibilidade de emitir uma segunda via manualmente.
- 4.7.49. Discriminar as tarifas existentes no mês, detalhando nas suas faixas de consumo a quantidade de imóveis, com hidrômetro lido, que tiveram seu consumo dentro da faixa. Informando o percentual, o total do consumo medido e valor total da água faturada destes imóveis.
- 4.7.50. Discriminar as tarifas existentes no mês, detalhando por faixas, a quantidade de imóveis, que tiveram seu consumo dentro da faixa, informando ainda o percentual, o total do consumo e valor total da água ou esgoto faturado.
- 4.7.51. Possibilitar a configuração do histograma, parametrizando as faixas e escolhendo as opções de forma a atender as necessidades gerenciais.
- 4.7.52. Listar estatística de imóveis no mês, discriminando informações em duas partes: dos imóveis em geral e dos imóveis faturados, tendo informações como a quantidade existente por tarifas, na hidrometria, informando



os lidos, com hidrômetro parado e o total do consumo cobrado e medido. Informando as contas pagas, liquidadas sem arrecadação, negociadas e em atraso do mês até a data de impressão do relatório.

4.7.53. Listar os serviços faturados e cobrados no mês, com a quantidade e o valor total ou relatório totalizador do período.

4.7.54. Discriminar os meses de faturamentos pagos nas datas determinadas no período, informando a quantidade, o valor arrecadado e o percentual em relação à arrecadação.

4.7.55. Discriminar os pagamentos de um determinado mês de faturamento, informando mensalmente a quantidade de contas pagas, o valor arrecadado e seu percentual em relação ao faturamento.

4.7.56. Discriminar as faturas baixadas por negociações, anistiados, prescritos e/ou por acordos nas datas determinadas no período, informando o motivo de sua operação.

4.7.57. Discriminar os meses de faturamentos baixados por negociações, anistiados, prescritos e/ou por acordos nas datas determinadas no período, informando a quantidade, o valor arrecadado e o percentual em relação ao total da baixa.

4.7.58. Discriminar os serviços baixados por negociação, anistias, prescrição e/ou acordos no período definido, informando o valor e o percentual em relação à baixa total.

4.7.59. Oferecer um resumo da inadimplência, demonstrando para cada mês e ano a quantidade de faturas, o percentual em relação à inadimplência e o valor total destas faturas.

4.7.60. Oferecer um resumo da inadimplência por serviço ou dos serviços que ainda serão pagos.

4.7.61. Oferecer um resumo dos serviços arrecadados por agente e / ou bancos.

4.7.62. Informar os dados necessários para preenchimento do relatório técnico do sistema nacional de informações sobre saneamento – SNIS,

4.7.63. Relatório de acompanhamento das contas avulsas geradas.

4.7.64. Informações relacionadas à hidrometria, possuir dados cadastrais tais como: número, fabricante, proteção, tipo de medição, tipo de hidrômetro, ano de fabricação, condições de uso e todo histórico de instalações, manutenção e retirada.

4.7.65. Acompanhamento do consumo de macro medidores, indicando perdas nas áreas de sua abrangência.

4.7.66. Cadastro de logradouros, contendo no mínimo as informações e campos: tipo de pavimentação, tipo de logradouro, quais os bairros que passa geograficamente junto com o seu cep e valorização da rua, tais como: se possui gás encanado, iluminação, urbanização, galeria pluvial, água encanada (com informações de material da rede, profundidade, diâmetro, distância e posição) e esgoto (com informações de material da rede, profundidade, diâmetro, distância e posição).

4.7.67. Possibilita a cobrança de multas e encargos diários por atraso, com percentuais que podem ser alterados a qualquer momento, inclusive retrocedendo há meses anteriores.

4.7.68. Oferece a possibilidade de cobrança de serviços, tipos doações/donativos, sem considerá-los para efeito de cobrança de multas e encargos, controlando seus lançamentos como extraorçamentários.

4.7.69. Conta d'água oferecendo ao consumidor explicações detalhadas dos serviços cobrados, tais como: mês/ano da multa cobrada, quantidade de dias de atraso na cobrança dos encargos diários, seis últimos consumos, média de consumo, data das leituras, mensagens padrão e personalizadas e dados sobre a qualidade da água.

4.7.70. Cobrança ilimitada de serviços no mês por consumidor, emitindo uma fatura com diversas páginas, com transporte dos valores.

4.7.71. Agrupamento de débitos por CPF, possibilitando a emissão de aviso de débito e conta de vários imóveis de um mesmo proprietário em uma mesma fatura.

4.7.72. Impressão de conta, podendo ser a laser ou matricial, aberta ou envelopada, oferecendo código de barras padrão FEBRABAM, código reduzido, qrcode/pix ou boleto bancário.

4.7.73. Emissão de conta d'água discriminando o consumo por faixa, sendo totalmente explicativo ao consumidor.

4.7.74. Controle de prazo para início de cobrança de multas e juros da fatura por consumidor.

4.7.75. Emissão de procuração, com dados pré-impressos do consumidor.



- 4.7.76. Relatórios/contas com filtro por localidade, distrito, setor, bairro e rua e inscrição.
- 4.7.77. Listagens de todos os cadastros.
- 4.7.78. Mapa de faturamento mensal, contendo informações, tais como: quantidade de ligações existentes, faturadas, cortadas, ligações com hidrômetro, sem hidrômetro, com hidrômetro parado, hidrômetros com leituras não realizadas, invertidos. Contendo respectivamente os valores faturados de água. Discriminando os consumos medidos e cobrados, separando por tarifa.
- 4.7.79. Histograma de consumo com percentual de referência de consumidores em cada faixa de consumo, discriminando os consumos medidos e cobrados, separando por tarifa.
- 4.7.80. Certidão negativa de débitos, com validação de autenticidade na web.
- 4.7.81. Opção de inscrição no SPC/SERASA e acompanhamento da movimentação de pagamentos e exclusão de inscrição no órgão
- 4.7.82. Controle de cobrança para condomínios, possibilitando rateio de consumo para condôminos.
- 4.7.83. Agrupamento de ligações com parâmetro de afinidades. Exemplo grupo de moveis de uma determinada igreja.
- 4.8. Rotina para integração com o SPC através de web service.
 - 4.8.1. Configurar agendamento de periodicidade para checagem para retirada das contas que foram pagas.
 - 4.8.2. Filtro de inscrição por: geral, localidade, distrito, consumidor, quadra, rota, rua
filtro por pessoa física, jurídica.
 - 4.8.3. Filtro por período de faturamento filtro de inscrição por quantidade de faturas em aberto.
 - 4.8.4. Envio de dados para inscrição e retirada deverá ser automática, respeitando a configuração e filtro.
- 4.9. Modulo de Negociação de débitos:
 - 4.9.1. Permitir localizar débitos do CPF/CNPJ informado, de um ou mais imóveis de sua propriedade, inclusive débitos de imóveis locados pelo negociante.
 - 4.9.2. Informar todas as negociações já realizadas pelo responsável junto à empresa, indicando sua situação.
 - 4.9.3. Configuração das regras de negociação por operador do sistema.
 - 4.9.4. Permitir a inclusão na negociação de serviços a cobrar, tais como: religação, 2ª via e negociações anteriores em aberto.
 - 4.9.5. Permitir controle e demonstrativo das negociações em andamento, renegociadas, faturadas, etc.
 - 4.9.6. Permitir emissão de requerimento de negociações, com apêndice contendo o detalhamento do débito negociado.
 - 4.9.7. Permitir alteração e criação de modelos de requerimento de negociação.
 - 4.9.8. Permitir a negociação de débitos de terceiros, mediante procuração, podendo a cobrança ser realizada no seu imóvel ou do representado.
 - 4.9.9. Permitir bloquear a efetivação da negociação até o pagamento da entrada.
 - 4.9.10. Localizar o responsável pelo CPF ou CNPJ indicado, rastreando seu histórico no banco de dados para exposição ao operador.
 - 4.9.11. Permitir a escolha das contas e ou serviços a cobrar que serão negociados.
 - 4.9.12. Oferecer a disponibilidade de descontos, definição da entrada e a quantidade de parcelas, podendo existir a cobrança de correção monetária sobre as parcelas, se previamente configurado.
 - 4.9.13. Possibilitar a escolha do tipo de cobrança será efetuado.
 - 4.9.14. Permitir alterar temporariamente a configuração da impressão das contas individuais, alterações estas, que após a impressão voltar ao normal
 - 4.9.15. Exibir os débitos da opção desejada, oferecendo o montante que deveria ser recebido até a data base fornecida para cálculo de multas e juros.
 - 4.9.16. Permitir alterar temporariamente a configuração da impressão dos formulários de débitos emitidos, alterações estas, que após a impressão deixam de existir.



- 4.9.17. Permitir alterar temporariamente a configuração da impressão das contas individuais, alterações estas, que após a impressão voltar ao normal.
- 4.9.18. Exibir todas as negociações localizadas baseado na seleção definida.
- 4.9.19. Discriminar as faturas baixadas por negociações nas datas determinadas no período, informando o motivo de sua operação.
- 4.9.20. Discriminar os meses de faturamentos baixados por negociações nas datas determinadas no período, informando a quantidade, o valor arrecadado e o percentual em relação ao total negociado.
- 4.9.21. Discriminar os serviços baixados por negociação no período definido, informando o valor e o percentual em relação ao total.
- 4.9.22. Oferecer ferramenta para acompanhamento das negociações em inadimplência.
- 4.9.23. Disponibilizar informações da dívida corrente e ativa negociadas.
- 4.9.24. Exibir todos os relatórios salvos para abrir e reimpressão.
- 4.9.25. Permitir negociar com o usuário, solicitando obrigatoriamente o CPF do mesmo
- 4.9.26. Permitir oferecer os débitos de todos os imóveis de sua propriedade, assim como dos imóveis alugados pelo mesmo;
- 4.9.27. Permitir escolher quais os débitos que se deseja negociar, oferecendo ampla liberdade ao consumidor;
- 4.9.28. Permitir negociação dos débitos de imóveis de terceiros, oferecendo documento autorizando a negociação.
- 4.9.29. Opção de quando a negociação for a respeito do débito de uma pessoa jurídica, solicitar documento outorgando ao usuário o poder para a negociação;
- 4.9.30. Permitir oferecer o pagamento da negociação a vista ou em parcelas, com ou sem entrada;
- 4.9.31. Permitir escolher o imóvel de sua propriedade para cobrança das parcelas;
- 4.9.32. Permitir cobrança das parcelas por boleto de compensação bancária;
- 4.9.33. Permitir quitação das contas e serviços negociados só após o pagamento da entrada e não disponibilizar as parcelas para qualquer alteração de valores ou exclusão da mesma, oferecendo para tais casos a possibilidade de se renegociar as parcelas;
- 4.9.34. Permitir oferecer total acompanhamento das negociações de forma criteriosa e completa.
- 4.9.35. Permitir localizar o responsável pelo CPF ou CNPJ indicado, rastreando seu histórico no banco de dados para exposição ao operador.
- 4.10. Módulo de gestão da arrecadação
- 4.10.1. Recebe e processa arquivo com padrão Febraban gerados por postos de arrecadação autônomos e rede bancária.
- 4.10.2. Integração do sistema com API's disponibilizado pela instituição financeira conveniada para arrecadação de documentos ou através de serviços de webhook, possibilitando baixa automática e em tempo real do documento financeiro.
- 4.10.3. Controle de documentos pagos em duplicidade, com envio de notificações de tais ocorrências ao operador do sistema e ao usuário, com lançamento automático de crédito nas próximas faturas.
- 4.10.4. Possuir procedimentos para cobrança por débito automático, tais como:
- I) Cadastro de unidades consumidoras optantes do débito automático, armazenando em seu histórico os débitos não efetivados e os motivos.
 - II) Desativação temporária ou definitiva do convênio de débito automático por solicitação do usuário.
 - III) Recepção do arquivo de retorno bancário, processamento e armazenando informações para geração de históricos, bem como a efetivação da baixa automática das contas.
 - IV) Geração de arquivo de remessa por vencimento.
 - V) Impressão de mensagem específica para contas em Débito Automático no local do código de barras.
 - VI) Crítica prévia dos arquivos de retorno para verificação de inconsistências de dados, evitando erros na baixa dos débitos.
- 4.10.5. Controle de números sequenciais de arquivos, conforme normas da FEBRABAN.



4.10.6. Possibilidade de geração de arquivos de importação contendo os dados da arrecadação diária, de acordo com o layout e formato compatíveis com o sistema financeiro da autarquia.

4.10.7. Opções de impressão com filtro, tais como: Conveniados por Banco, Ocorrências de débito automático por banco, ativos e inativos de débito em conta, entre outros.

4.11. RELATORIOS:

4.11.1. Relatórios de críticas da movimentação processada.

4.11.2. Relatório de arrecadação financeira, discriminando os serviços arrecadados por agente e/ou bancos.

4.11.3. Relatório informando as contas pagas, pagas em duplicidade e com cobrança imediata de juros e multa.

4.11.4. Relatório estatístico por tipo de pagamento.

4.12. Modulo de Atendimento público, através de registro de atendimento.

4.12.1. Registrar todos os atendimentos que são realizados no sistema.

4.12.2. Acompanhar as solicitações e demandas do setor de atendimento ao público, oferecendo funcionalidades que tornam mais rápido o atendimento ao consumidor, assim como a interação com os setores envolvidos na execução do serviço.

4.12.3. Desenvolvido para plataforma web, possibilitando o acesso em qualquer dispositivo móvel ou desktop com conexão à rede.

4.12.4. Cadastrar de grupos de serviços.

4.12.5. Cadastrar serviços:

4.12.6. Relacionar os serviços que necessitem de ordem de serviço, indicando o setor responsável por sua análise, que será automaticamente informado quando gerados os sob sua supervisão;

4.12.7. Relacionar os serviços que necessitem de requerimentos, indicando o setor responsável por sua análise, que será automaticamente informado quando gerados requerimentos sob sua responsabilidade;

4.12.8. Relacionar serviços a procedimentos do sistema comercial, de forma a executar automaticamente no encerramento/fechamento da OS;

4.12.9. Cadastrar materiais que poderão ser utilizados na execução dos serviços.

4.12.10. Cadastrar equipes de trabalho, com atribuição de membros e responsável, parametrizando o recebimento das os (impresa e/ou via smartphone).

4.12.11. Cadastrar coletores da empresa para coleta de informações.

4.12.12. Cadastrar pendências que podem ser utilizadas nas ordens de serviço.

4.12.13. Permitir gerar ordens de serviços interna para manutenção de hidrômetros, tais como parados, invertidos, vencidos etc.

4.12.14. Permitir gerar ordens de serviço interna para geração de ordem de corte.

4.12.15. Permitir classificar prioridades, tais como: normal, urgente e emergencial e sua consideração na distribuição das ordens de serviço por equipe de campo.

4.12.16. Permitir filtrar ordens de serviços e de registro de atendimento por: ruas, bairros, localidades, setores, distritos, inscrições e roteiros.

4.12.17. Permitir geração de requerimentos, os quais ao serem deferidos, poderão gerar automaticamente os para execução do serviço previamente definido.

4.12.18. As ordens de serviço geradas deverão ser recebidas pelas equipes (agentes) de campo através do smartphone, assim como o envio das informações, tais como os executadas em campo, via gps ou gsm, utilizando configuração manual ou predefinida.

4.12.19. Permitir capturar fotos e relacioná-las às ligações do cadastro comercial e as os executadas.

4.12.20. Acompanhar em tempo real a produtividade das equipes, localização geográfica, status da os e materiais utilizados.

4.12.21. Permitir consultar e reimprimir:

4.12.22. Registros de atendimento (RA) por atendente, serviços entre outros filtros.



- 4.12.23. Ordens de serviços abertas, em andamento, pendentes e fechadas.
 - 4.12.24. Requerimentos abertos, pendente, deferidos e indeferidos.
 - 4.12.25. Gerar gráficos para os serviços selecionados dentro de um período específico.
 - 4.12.26. Distribuir as ordens de serviço para as equipes que ficarão responsáveis pela execução dos serviços.
 - 4.12.27. Fazer a execução manual das ordens de serviços quando essas forem distribuídas para uma o.s. impressa.
 - 4.12.28. Permitir que os requerimentos gerados possam ser analisados pelo setor responsável para assim poder deferir ou indeferir os mesmos.
 - 4.12.29. Confirmar ou impugnar as solicitações de serviços que são realizadas a partir da agência virtual.
 - 4.12.30. Permitir cancelar os agendamentos que são realizados a partir da agência virtual.
 - 4.12.31. Permitir pesquisar os agendamentos que foram realizados pela agência virtual.
 - 4.12.32. Pesquisar as ordens de serviço que foram emitidas.
 - 4.12.33. Pesquisar os registros de atendimento que foram realizados no sistema.
 - 4.12.34. Listar ordens de serviço de acordo com os filtros selecionados apresentando o tempo decorrido desde a abertura da o.s até o seu fechamento.
 - 4.12.35. Emitir uma listagem de ordens de serviço de forma sintética.
 - 4.12.36. Listar a produção de ordens de serviços por funcionário, indicando a pontuação adquirida por cada um baseado na configuração dos parâmetros pré-definidos.
 - 4.12.37. Listar as ordens de serviços por atendente e pelo tempo de atendimento.
 - 4.12.38. Listar as ordens de serviços por equipe e pelo tempo de execução, indicando o serviço executado.
 - 4.12.39. Emissão de procuração para solicitação e ou reclamação de serviços.
 - 4.12.40. Listar a produção de ordens de serviços por grupo no período, indicando a quantidade de ordens de serviço executadas/fechadas no período.
 - 4.12.41. Permitir configurar o painel que exibirá as senhas a serem chamadas de acordo com a ordem dos protocolos de atendimentos gerados.
 - 4.12.42. Permitir geração de senha, através de totem, devendo considerar atendimentos de prioridade.
 - 4.12.43. Permitir configuração dos serviços que ficarão disponíveis para solicitação através da agência virtual, tais como: pedido de ligação, aferição de hidrômetros, corte a pedido, ou qualquer outro. Parametrizando quais documentos comprobatórios deverão ser solicitados para upload/anexar.
 - 4.12.44. Permitir configuração de agendamento de atendimento presencial por unidade de atendimento com datas, horários, tempo de atendimento, considerando feriados. Essas informações servirão para alimentar a agência virtual com os horários e datas disponíveis para o consumidor realizar o agendamento.
 - 4.12.45. Permitir configurar canais para denúncias e reporte de vazamentos utilizados na agência virtual.
 - 4.12.46. Permitir agendamento e distribuição para agentes de campo de ordem de corte.
-
- 4.13. Módulo de gerenciamento de regras, operadores e auditoria
 - 4.13.1. Permitir o cadastro do organograma e funcionários da empresa;
 - 4.13.2. Oferece acesso à criação e alterações das permissões dos operadores de cada sistema;
 - 4.13.3. Possibilitar o cadastramento organizacional da empresa.
 - 4.13.4. Permitir cadastrar funcionários, senhas, perfil de acesso e
 - 4.13.5. Permitir auditorias das atividades com opção de adicionar a assinatura eletrônica.
 - 4.13.6. Configurações gerenciais, tais como:
 - a) Parametrizar regras de negociação de débitos por operador.
 - b) Metas de produção de leituras.
 - c) Regras da tarifa social.
 - d) Regras para implantação de campanhas para descontos na conta.
 - e) Servidor de e-mail e FTP.
 - 4.13.7. Gerar relatórios de auditoria interna, podendo filtrar por diversas opções, tais como: por operador, data, sistema e atividades.



4.13.8. Gerar relatório para acompanhamento das atividades exercidas pelos funcionários e suas repercussões no faturamento e arrecadação, possibilitando totalizar por atividade e/ou serviços. Essas atividades são registradas pelos dados de execução e pelos dados contábeis do procedimento.

4.14. Módulo de Atendimento ao consumidor através de agência virtual (site e APK):

4.14.1. Permitir configurar formas de acesso ao consumidor através de senha, CPF e/ou imóvel.

4.14.2. Permitir configurar mensagem para exibição no acesso a agência virtual.

4.14.3. Permitir configurar mensagem de manutenção para quando não conseguir acesso por quaisquer que sejam o motivo.

4.14.4. Permitir bloquear o acesso para determinada inscrição, classe, setor, tarifa ou CPF/CNPJ.

4.14.5. Permitir configurar os bancos conveniados para através do botão de “débito em conta”, o consumidor poder se cadastrar para débito automático de sua conta.

4.14.6. Instalação do aplicativo sem usar espaço de armazenamento no smartphone.

4.14.7. Publicação do app nas lojas google play store e Apple Store.

4.14.8. Permitir o acesso através dos principais navegadores.

4.14.9. Acesso respeitando os padrões internacionais de segurança e proteção de dados.

4.14.10. Possibilitar que o consumidor possa:

a) Emitir certidões negativas, positivas ou negativa com restrição.

b) Validar a autenticidade da certidão.

c) Consultar e emitir 2ª via de contas.

d) Comunicar denúncias e vazamentos.

e) Acessar os dados cadastrais do imóvel, gráfico dos últimos consumos e extrato dos débitos.

f) Histórico detalhado dos últimos 12 meses, possibilitando a impressão da 2ª via das contas pagas.

g) Consultar o histórico dos serviços solicitados pelo atendimento, visualizando as ordens de serviços e/ou requerimentos gerados.

h) Solicitar serviços configurados no software de atendimento ao público:

i) Solicitar pedido de ligação, aferição de hidrômetros, corte a pedido, ou qualquer outro previamente configurado. Permitindo anexar documentos, assim como fotos aos serviços solicitados, associando diretamente a ordem de serviço.

j) Permitir gerar automaticamente fatura para pagamento de taxas na geração de serviços

k) Agendamento de atendimento presencial por unidade de atendimento, consulta e cancelamento. Assim como enviar notificação de lembrete de atendimento agendado para o e-mail cadastrado, oferecendo link para cancelamento do agendamento.

l) Impressão de conta com código de barras padrão FEBRABAN, qrcode/pix ou boleto bancário.

4.14.11. Rotina para pagamento com cartão de crédito integrado à agência virtual.

4.14.12. Permitir que os consumidores realizem o pagamento de suas faturas de água de forma prática, segura e parcelada.

4.14.13. Pagamento online disponível 24h por dia pela agência virtual

4.14.14. Possibilidade de parcelar faturas vencidas ou em aberto no cartão de crédito

4.14.15. Ambiente 100% seguro, com redirecionamento para o banco do brasil

4.14.16. Baixa com arquivo retorno, agilizando a regularização

4.15. Módulo de gerenciamento para coleta de dados e emissão de faturas simultaneamente.

4.15.1. Permitir configuração do faturamento, impressão de aviso de débito e declaração de quitação anual.

4.15.2. Permitir configuração dos parâmetros a serem executados para leitura e coleta de informações cadastrais.

4.15.3. Possuir estatística de impressões realizadas em campo: faturas, avisos, entre outros.

4.15.4. Possuir estatísticas da produção.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000 CNPJ:
08.120.370/0001-74

- 4.15.5. Permitir armazenamento dos dados originados do faturamento simultâneo gerado em campo, mesmo após alteração no sistema comercial.
- 4.15.6. Permitir filtrar dados da coleta, por: distrito, setor, bairro, ruas, roteiro ou individual, possibilitando informar a quantidades de registros a serem carregados.
- 4.15.7. Gerenciar a distribuição de fichas de leitura para os coletores/smartphone, através de FTP e via cabo.
- 4.15.8. Gerenciar o envio e recebimentos de fichas de leituras, através de FTP e via cabo.
- 4.15.9. Oferecer mapa geográfico, visualizando rota realizada pelo leiturista.
- 4.15.10. Permitir cadastramento dos hidrômetros para micro edição.
- 4.15.11. Permitir inclusão de hidrômetro em lote e individual.
- 4.15.12. Permitir cadastramento das localizações das instalações dos hidrômetros nos imóveis.
- 4.15.13. Permitir cadastramento das proteções de hidrômetros existentes nos imóveis.
- 4.15.14. Permitir cadastramento dos tipos existentes de hidrômetros para acompanhamento dos mesmos.
- 4.15.15. Permitir cadastramento das vazões dos hidrômetros para acompanhamento.
- 4.15.16. Permitir cadastramento das condições dos hidrômetros.
- 4.15.17. Permitir cadastramento dos tipos de medições existentes.
- 4.15.18. Permitir cadastramento dos sistemas de macromedição para acompanhamento das perdas com água.
- 4.15.19. Permitir cadastramento dos condomínios, indicando a ligação mestre e as ligações dependentes
- 4.15.20. Permitir cadastramento das ocorrências na leitura, automatizando alguns dos procedimentos.
- 4.15.21. Permitir cadastramento dos leituristas.
- 4.15.22. Permitir cadastramento dos aparelhos utilizados para coleta de leitura para acompanhamento das cargas e descargas das fichas.
- 4.15.23. Permitir efetuar e acompanhar todo o ciclo de processamento do modulo.
- 4.15.24. Permitir selecionar uma ligação ou um grupo de ligações, para carregar em coletor para leitura dos hidrômetros.
- 4.15.25. Permitir receber dos coletores as fichas carregadas e coletadas para processamento das leituras.
- 4.15.26. Permitir preparar mensagens para impressão na conta de água.
- 4.15.27. Permitir visualizar todos os imóveis cadastrados ou selecionados.
- 4.15.28. Permitir pesquisar o cadastro dos imóveis discriminando todo endereço.
- 4.15.29. Oferecer ao operador os históricos do CPF / CNPJ ou do imóvel (inscrição), possibilitando uma avaliação mais ampla do consumidor.
- 4.15.30. Permitir configurar o servidor FTP, para trafego de informações entre equipamentos com GPRS e o servidor de dados.
- 4.15.31. Permitir reorganizar a numeração dos roteiros.
- 4.15.32. Permitir ajustar o roteiro de determinados imóveis.
- 4.15.33. Permitir instalação automática do aplicativo do smartphone / coletor.
- 4.15.34. Permitir recuperar as leituras do cartão de memória, por danos ao coletor ou qualquer outro motivo.
- 4.15.35. Permitir recarregar fichas para processamento das leituras.
- 4.15.36. Permitir cadastramento de grupos de trabalho, com suas permissões, para diversos operadores de um mesmo nível operacional.
- 4.15.37. Permitir cadastramento dos operadores do sistema, com seu login e senha, definindo seu grupo operacional ou seu perfil de permissões de acesso ao sistema.
- 4.15.38. Gerar relatório dos imóveis que, no mês indicado, tiveram o consumo no intervalo digitado.
- 4.15.39. Gerar relatório dos imóveis que, no cadastro geral, tiveram a média no intervalo digitado.
- 4.15.40. Gerar relatório dos imóveis com ou sem hidrômetro.
- 4.15.41. Gerar relatório dos imóveis com hidrômetros instalados por fabricantes.
- 4.15.42. Gerar relatório dos imóveis cadastrados pela localização do hidrômetro.
- 4.15.43. Gerar relatório dos imóveis cadastrados pela proteção do hidrômetro.
- 4.15.44. Gerar relatório dos imóveis pelo tipo do hidrômetro.
- 4.15.45. Gerar relatório dos imóveis pela vazão do hidrômetro.



- 4.15.46. Gerar relatório dos imóveis com hidrômetros instalados nas condições de uso.
 - 4.15.47. Gerar relatório dos imóveis cadastrados pelo tipo de medição.
 - 4.15.48. Gerar relatório com todas as ocorrências citadas pelos leituristas, informando a quantidade de vezes que a mesma ocorreu no período informado, discriminado mês a mês.
 - 4.15.49. Permitir análise do consumo dos 6 meses de faturamento previamente definido.
 - 4.15.50. Permitir gerar relatório com todas as ligações cortadas que tenham consumo em determinado mês, para conferência e análise.
 - 4.15.51. Permitir gerar relatório para acompanhamento das datas da leitura de um determinado setor com base no filtro selecionado, Oferecendo a quantidade de ligações existentes, indicando também as cortadas.
- 4.16. Sistema/aplicativo de coleta de leitura e emissão de faturas simultaneamente:
- 4.16.1. Projetado para utilização em aparelhos portáteis com sistema operacional Android 15 ou superior; Coleta de leituras com registro geográfico do imóvel e impressão das faturas, aviso de débito e declaração de quitação anual no ato da leitura; Crítica das leituras informadas, sugerindo a ocorrência adequada, baseando-se na leitura atual e histórico anterior, exibindo mensagem de alerta; Envio e recebimento de fichas de leituras, através de Bluetooth e Webservice; Permite fotografar e armazenar com identificação, irregularidades encontradas em campo com notificação imediata a sede da empresa; Envia os dados coletados por Webservice com conexão 3G/4G, Wi-Fi e arquivo JSON; Identifica a localização geográfica do agente em campo; Permite atualizações cadastrais em campo; Possibilita alteração do número do roteiro e hidrômetro em campo; Oferece mapa geográfico, para visualizar a rota de leitura; Estatística dos dados coletados da leitura, pelo agente, em campo; Impressão de conta com código de barras padrão FEBRABAM, QRCODE/PIX ou boleto bancário.
- 4.17. Módulo de Dívida ativa/ execução fiscal/ processo judicial:
- 4.17.1. Permitir integração ao software de contabilidade pública utilizado no órgão. Assim como geração de arquivos com a movimentação da arrecadação e faturamento.
 - 4.17.2. Permitir acompanhamento financeiro de repasse a agentes arrecadadores, doações, entre outros.
 - 4.17.3. Permitir inscrição da dívida ativa, com opção de geração de livro consolidado, possibilitando o cálculo de multas e juros por inscrição.
 - 4.17.4. Permitir acompanhamento de dívida ativa negociada.
 - 4.17.5. Permitir quitação de contas por prescrição e por acordo judicial, contabilizando os estornos contábeis.
 - 4.17.6. Permitir execução fiscal para cobrança de faturas inscritas em dívida ativa.
 - 4.17.7. Permitir impressão de carta cobrança, com protocolo, para débitos inscritos em dívida ativa.
 - 4.17.8. Permitir emissão de certidão da dívida ativa.
 - 4.17.9. Permitir configuração para bloqueio de faturas inscritas na dívida ativa, para que não sejam modificadas.
 - 4.17.10. Opção para bloqueio de faturas que estão em processo judicial, suspendendo automaticamente o corte e avisos de débito.
 - 4.17.11. Permitir acompanhamento de processos judiciais, considerando todos os tipos de processo por ligação ou CPF.
 - 4.17.12. Cadastrar os códigos contábeis provenientes do sistema de contabilidade, os quais indicarão suas respectivas funções.
 - 4.17.13. Cadastrar as fontes de recursos com seus respectivos códigos contábeis.
 - 4.17.14. Gerar arquivo das certidões de dívida ativa para serem enviados ao cartório para fins de protesto.
 - 4.17.15. Receber e processar as informações dos arquivos de retorno dos cartórios.
 - 4.17.16. Retirar o consumidor de protesto após a confirmação do pagamento dos débitos protestados.
 - 4.17.17. Oferecer ao contador / advogado possibilidade de alterar o título e o texto das certidões de dívida ativa.
 - 4.17.18. Oferecer ao contador / advogado possibilidade de alterar o título e o texto do requerimento para execução fiscal.
 - 4.17.19. Listar a certidão de dívida ativa do consumidor selecionado.



4.18. Módulo de cobrança de taxa de resíduos sólidos:

- 4.18. 1. Permitir gerenciamento de cobrança de taxa de resíduos sólidos:
- 4.18. 2. Permitir integração com o sistema comercial para cobrança da taxa de resíduos na fatura de água.
- 4.18. 3. Possibilitar a inclusão do número da inscrição municipal no cadastro.
- 4.18. 4. Oferecer cadastramento da área construída do imóvel.
- 4.18. 5. Possibilitar o filtro da cobrança por distrito, setor, bairro, rua ou individual.
- 4.18. 6. Possibilitar a parametrização da cobrança por parcelas

4.19. Impressora Portátil:

4.19.1. Conectividade com Android, Apple iOS e Windows Mobile; Especificação de Bluetooth 4.1 EDR + LE; WLAN 802.11ac; Fast roaming 802.11r suportado; Processador ARM de 528 MHz; Portas USB On-The-Go (com opcional de alívio de tensão); Power Smart Print Technology prevê o início da impressão para otimizar o consumo da bateria e a velocidade de impressão; Impressão térmica direta de códigos de barras, texto e elementos gráficos; Classificação IP54 para proteção contra a entrada de líquidos e sólidos; Certificação MIL-STD 810G para quedas e tombos; Tolerância a múltiplas quedas de 6,6 pés (2 m) em concreto; Teste de tombo segundo a especificação IEC68-2-32 com 1300 quedas livres de 3,3 pés/1 m; LCD simples, fácil de ler, com ícones grandes para status da bateria e do wireless; Barra de destaque de dois lados para destaque limpo em ambas as direções (não disponível com SKUs sem revestimento); Suporta impressão vertical e horizontal; A impressora pode ser usada em qualquer orientação; Carregamento central, ajustável para várias larguras de rolo; Modo de compensação de baixa temperatura otimiza/equilibra as velocidades de impressão para permitir melhor desempenho de impressão em baixas temperaturas; Suporte a NTP (Network Time Protocol) via Wi-Fi; Modo de hibernação suportado, reativação em Bluetooth, Wi-Fi e toque; Dimensões 6,2 pol. C x 6,1 pol. L x 2,6 pol. A 158 mm C x 155 mm L x 67 mm A; Sistema operacional Link-OS; Resolução de 203 dpi (8 pontos/mm); Memória 512 MB de RAM, 512 MB de Flash (padrão), 8 MB de DRAM, 64 MB de Flash (disponíveis ao usuário); Largura máxima de impressão: 4,09 pol./104 mm; Velocidade máxima de impressão até 5 pol./127 mm por segundo (com o Modo de Rascunho habilitado); Sensores de mídia com marca preta e lacunas, usando sensores fixos na posição central; Comprimento de impressão máximo 39 pol.; Bateria removível, recarregável de íon de lítio de 3.250 mAh (nominais) PowerPrecision+ com bateria de longa duração opcional; Largura máxima da mídia 4,45 pol./113 mm +1 mm; Tamanho máximo do rolo de mídia 2,24 pol./57 mm; Espessura máxima de mídia 0,0063 pol. (0,16 mm) para etiquetas e 0,0055 pol. (0,1397 mm) para etiquetas/recibos; Espessura média de mídia 0,05842 mm (0,0023 pol.) para todas as mídias; Tipos de mídia recibo, etiqueta de lacuna/marca preta, etiqueta, mídia sem forro, RFID; Temperatura operacional -4 °F a 131 °F/-20 °C a 55 °C, Umidade operacional 10% a 90% em condensação, Temperatura de carregamento 32 °F a 104 °F/0 °C a 40 °C, Temperatura da base 32 °F a 122 °F/0 °C a 50 °C, Temperatura de armazenamento -22 °F a 150 °F/-30 °C a 66 °C, Umidade no armazenamento 10% a 90% sem condensação; Linguagens de programação CPCL e ZPL, ZBI 2.x.

4.20. Smartphone:

4.20.1. Sistema Operacional Android 15; Processador Helio G81 (2,0 GHz Octa-Core) | G52 MC2; Memória RAM 4GB RAM + 8GB RAM Boost*; Armazenamento Total: 128 GB; Memória Externa: Micro SD | 1 TB; Tela de 6,7" HD+ (720 x 1612) | IPS | 90 Hz; Tamanho da bateria 5200 mAh; Carregador Rápido 10 W; Sensores Acelerômetro; Proximidade Luz Ambiente; Desbloqueio facial; Impressão Digital na lateral; Peso 188,8 g; Dimensões Altura (mm): 165,67; Largura (mm): 75,98; Profundidade (mm): 8,17; Câmera Traseira Câmera Principal: 50 MP | Lente 74,2° | Abertura f/1,8 Zoom Digital: 6x; Sensor de Luz Ambiente; Flash: Sim | LED; Câmera Principal Frontal: 8 MP | Lente 80° | Abertura f/2,05; Captura de vídeo: Full HD (30 fps); Conectividade Bandas 2G - GSM 850/900/1800/1900 MHz; 3G - WCDMA 850/900/1700/1900/2100 MHz; 4G - LTE B1 /B2 /B3 /B4 /B5 /B7 /B8 /B13 /B25 /B26 /B28 /B38 /B40 /B66; Cartão SIM Nano SIM (4FF) Dual Chip + SD Card; Wi-fi 802.11 a/b/g/n/ac | 2,4 GHz e 5 GHz; Bluetooth® 5.4; Serviços de Localização GPS; Glonass, GALILEO; QZSS.

4.21. Bobina de papel térmico personalizada:



4.21.1. Papel termo sensível com barreira Over Coating 75 g/m² e base branca do tipo Termoticket 75 - VCP; Vida útil do papel antes da impressão: 10 (dez) anos; Durabilidade do papel depois de sensibilizado: 05 (cinco) anos, estabilidade da imagem, conforme exigência da Receita Federal; Espessura do papel: 0,075 mm; Impressão Offset UV/Flexográfica com tinta termo resistente; Bobinas sem aprisionamento no tubete/tarugo: deverão soltar-se livremente ao final, não sendo necessário marca sinalizadora de final de bobina; Embobinamento: firme, sem folga, livre de emendas, pós e detritos, com lado termo sensível do papel para fora (externo); 100 (cem) contas por bobina; Serrilha do canhoto a 44 mm e serrilha no final da conta a 230 mm; Tubete de papelão com diâmetro interno de 20 mm e diâmetro externo de no máximo 26 mm; Até 02 (duas) cores, frente e verso; Tamanho da conta: 83 x 230 mm e Black-Mark para leitura de impressora.

5. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

5.1. Os prazos e etapas descritos neste Plano de Implantação deverão ser rigorosamente seguidos pela contratada. A solução será implantada em sua totalidade, abrangendo os softwares de gestão comercial, aplicativos mobile e a entrega dos hardwares locados, visando a continuidade ininterrupta do faturamento das 31.906 unidades consumidoras.

5.2. Conforme o Art. 114 da Lei nº 14.133/2021, o contrato terá vigência inicial de 1 ano, podendo ser prorrogado por até 15 anos por se tratar de sistema estruturante. Em eventuais prorrogações, é vedada a cobrança de novos valores a título de implantação ou migração de dados.

5.3. DA PROVA DE CONCEITO (PoC) - VALIDAÇÃO DA SOLUÇÃO:

5.3.1. Após a fase de lances, a licitante classificada em primeiro lugar deverá realizar a demonstração técnica dos sistemas na sede do SAAE em até 05 (cinco) dias úteis.

5.3.2. A PoC deverá comprovar a aderência integral aos requisitos do TR, especialmente: faturamento, emissão simultânea de faturas, integração com o App Mobile e funcionamento dos Totens.

5.3.3. A equipe técnica do SAAE emitirá parecer de aprovação ou rejeição em até 05 (cinco) dias após a demonstração. Em caso de rejeição, a próxima licitante será convocada.

5.4. 1ª ETAPA: MIGRAÇÃO E CONFIGURAÇÃO TÉCNICA

5.4.1. Serviços: Migração integral da base de dados histórica (cadastros, débitos, consumos, ordens de serviço e históricos) e configuração do ambiente em nuvem (SaaS).

5.4.2. Prazo: Deverá ser finalizada em até 15 (quinze) dias após a assinatura da Ordem de Serviço, garantindo a transição sem perda de arrecadação.

5.5. 2ª ETAPA: ENTREGA DE HARDWARE E ATIVAÇÃO MOBILE

5.5.1. Serviços: Entrega e configuração dos smartphones, impressoras térmicas portáteis e totens de autoatendimento, com a devida integração aos sistemas de coleta de leitura.

5.5.2. Prazo: Concomitante à 1ª etapa, devendo estar operacional ao fim do 15º dia.

5.6. 3ª ETAPA: TREINAMENTO PRESENCIAL

5.6.1. Serviços: Capacitação técnica de no mínimo 40 horas/aula para os colaboradores do SAAE, realizada na sede da autarquia, com fornecimento de material de apoio (vídeos, manuais e tutoriais).

5.6.2. Prazo: A ser iniciado imediatamente após a validação da migração de dados, com conclusão em até 10 dias.

5.7. 4ª ETAPA: OPERAÇÃO ASSISTIDA E ACEITE DEFINITIVO

5.7.1. Serviços: Acompanhamento em tempo real do primeiro ciclo de faturamento completo sob o novo sistema, corrigindo eventuais inconsistências.

5.7.2. Prazo: 30 dias após a conclusão do treinamento.



6. DESCRIÇÃO DA MELHOR SOLUÇÃO

6.1. Para garantir que os sistemas e seus módulos atendam de forma otimizada às necessidades operacionais do SAAE de Ceará-Mirim/RN, a tecnologia empregada deve ser integralmente aderente à TOTALIDADE DA DESCRIÇÃO DOS SISTEMAS prevista no item 4 e seus subitens deste Termo de Referência. O não atendimento a qualquer requisito técnico essencial implicará a desclassificação imediata da licitante.

6.2. A solução deverá ser obrigatoriamente do tipo SaaS (Software as a Service), hospedada em nuvem, garantindo acessibilidade remota, alta disponibilidade e segurança dos dados dos 31.906 usuários cadastrados. A integração entre o núcleo de faturamento (back-office) e as ferramentas de campo (aplicativo mobile e totens) deve ser nativa, assegurando a sincronização de dados em tempo real.

6.3. A Comissão Técnica da Autarquia efetuará a AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (PoC), conforme rito estabelecido no item 5 deste TR. Nesta fase, a licitante deverá comprovar o efetivo cumprimento das especificações de:

- a) Faturamento e Arrecadação: Simulação de cálculos tarifários e geração de faturas.
- b) Mobilidade: Demonstração da coleta de leitura e emissão simultânea via impressora térmica.
- c) Agência Virtual e Totem: Validação da interface de autoatendimento para o cidadão.
- d) Migração: Apresentação de metodologia que assegure a integridade dos dados históricos.

6.4. A aprovação na Prova de Conceito é condição *sine qua non* para a adjudicação do objeto. A licitante deverá demonstrar que é a proprietária/desenvolvedora dos sistemas, vedada a oferta de softwares de terceiros ou subcontratação, garantindo assim a autonomia tecnológica e o suporte direto ao SAAE.

7. PROVA DE CONCEITO OU AMOSTRA

7.1. O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, após o atendimento aos requisitos de habilitação e fase de lances, será formalmente convocado para realizar a Prova de Conceito (PoC) na sede do SAAE de Ceará-Mirim/RN, ou em ambiente virtual a critério da autarquia, no prazo de até 05 (cinco) dias.

7.2. A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade e aderência da Solução Tecnológica ofertada, devendo a licitante demonstrar, obrigatoriamente, as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Faturamento Integrado: Simulação de ciclo de leitura, cálculo de consumo conforme faixas tarifárias e geração de fatura.
- b) Mobilidade e Campo: Coleta de leitura via aplicativo smartphone e impressão simultânea de fatura em impressora térmica.
- c) Autoatendimento: Funcionamento da Agência Virtual (Web/Mobile) e interface do Totem de Autoatendimento.
- d) Ordens de Serviço: Abertura, encaminhamento e baixa de serviços de campo com registro fotográfico.

7.3. No caso de a licitante não demonstrar o pleno atendimento aos requisitos técnicos detalhados no item 4 deste Termo de Referência, ou se os sistemas apresentarem instabilidades críticas durante a demonstração, a empresa será considerada desclassificada. Neste cenário, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, seguindo a ordem de classificação, até que um participante cumpra integralmente as exigências e seja declarado vencedor.

7.4. A aprovação na Prova de Conceito será formalizada por meio de Ata de Validação Técnica, assinada pelos membros da comissão designada pelo SAAE. A licitante deverá comprovar que é a efetiva proprietária/desenvolvedora dos códigos-fonte dos sistemas, garantindo a autonomia no suporte e nas atualizações legais exigidas durante a vigência contratual.



8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Medição: A medição dos serviços será realizada mensalmente pela fiscalização do SAAE, baseada na disponibilidade integral da solução e na execução das obrigações contratuais. Para fins de aferição, serão considerados os seguintes marcos:

8.1.1. Implantação e Ativação: Disponibilização total dos módulos de faturamento, atendimento e agência virtual, devidamente configurados em nuvem.

8.1.2. Migração e Validação: Conclusão da migração da base histórica, com termo de aceite emitido pela equipe técnica da autarquia.

8.1.3. Disponibilidade de Hardware: Verificação da entrega e pleno funcionamento dos smartphones, impressoras térmicas e totens de autoatendimento locados.

8.1.4. Suporte e Insumos: Comprovação do atendimento às chamadas de suporte técnico e o fornecimento regular de bobinas térmicas conforme a demanda do faturamento.

8.2. Pagamento: O pagamento será efetuado mensalmente, mediante a apresentação de Nota Fiscal acompanhada de relatório de serviços, atestado pelo Fiscal do Contrato. O prazo para liquidação será de até 15 (quinze) dias, após a conferência da regularidade fiscal e trabalhista da contratada.

8.3. Condições para o Pagamento: O desembolso está condicionado à plena conformidade da solução com as especificações deste Termo de Referência. Eventuais falhas críticas na emissão de faturas ou indisponibilidade prolongada do sistema em nuvem (SLA inferior ao contratado) poderão ensejar a retenção do pagamento proporcional até a devida regularização, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

8.4. Retenção e Garantias: Caso seja exigida garantia contratual na fase de assinatura, esta servirá como salvaguarda para o SAAE contra eventuais prejuízos decorrentes de inexecução total ou parcial, conforme o Art. 96 da Lei nº 14.133/2021. A garantia poderá ser acionada especialmente em casos de abandono da migração de dados ou falha grave na entrega dos equipamentos necessários para a coleta de leituras em campo.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. A definição do objeto é o ponto central da licitação, especialmente em serviços de informática cujas especificações técnicas são detalhadas e variam conforme as alterações tecnológicas e flutuações de mercado.

9.2. Para a contratação de empresa especializada em licenciamento de sistemas integrados de gestão comercial e serviços complementares, o pressuposto é que o sistema já exista e possa ser definido objetivamente com padrões de desempenho e qualidade especificados, caracterizando-o como serviço comum.

9.3. Um bem ou serviço é considerado "comum" quando seus atributos são predeterminados, com características padronizadas ou sujeitas a diferenças mínimas, permitindo a substituição de uns por outros com o mesmo padrão de eficiência.

9.4. A complexidade tecnológica não descaracteriza o serviço como comum, sendo cabível a modalidade Pregão Eletrônico, uma vez que o objeto, embora técnico, possui padrões de mercado que permitem o julgamento pelo Menor Preço por Item.

9.5. No setor de saneamento, a integração entre o sistema de arrecadação e os registros contábeis é fundamental para garantir a tempestividade e a utilidade da informação financeira. O sistema deve permitir a comunicação dos dados de receita, sem intervenção humana, com os sistemas estruturantes da autarquia, independentemente do fornecedor de cada item.



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE CEARÁ MIRIM
RUA GENERAL JOÃO VARELA, 1071, Centro, Ceará Mirim/RN CEP: 59570000 CNPJ:
08.120.370/0001-74

9.6. Para garantir a eficiência da gestão do SAAE de Ceará-Mirim/RN, o certame será realizado considerando o Menor Preço por Item, assegurando a ampla competitividade e a busca pela proposta mais vantajosa para cada parcela da solução (Software e Hardware/Mobilidade).

9.7. O fornecedor será selecionado por meio de PREGÃO ELETRÔNICO, com critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR ITEM, conforme a Lei nº 14.133/2021.

9.8. Verificação de Habilitação: O fornecedor deve comprovar habilitação jurídica, regularidade fiscal, social, trabalhista e qualificação econômico-financeira, conforme exigido no edital.

9.9. Qualificação Técnica: Além dos atestados de aptidão para serviços similares (gestão comercial de saneamento), será exigida a Prova de Conceito (PoC) para aferir a real capacidade da solução tecnológica em ambiente operacional, validando a integração entre os itens.

9.10. Documentos Declaratórios: O licitante deverá apresentar todas as declarações exigidas pela Lei nº 14.133/2021, incluindo a ciência das condições locais e conformidade com as normas anticorrupção.

9.11. Avaliação das Propostas: As propostas serão avaliadas com base na estrita conformidade com as especificações técnicas deste Termo de Referência, especialmente quanto às funcionalidades de faturamento, mobilidade, agência virtual e suporte técnico para cada item específico.

9.12. Referências: O SAAE deverá solicitar referências do fornecedor junto a outros órgãos e/ou entidades públicas ou privadas, mediante a certificação do fornecimento anterior e satisfatório do objeto pleiteado, a fim de verificar seu desempenho e confiabilidade.

9.13. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) Cédula de Identidade do(s) titular(es) e/ou de todos os sócios;
- b) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- c) Ato constitutivo, estatuto ou contrato em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores;
- d) Inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de documentação que identifique a Diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente; e
- f) Aditivo(s) ao Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social, se houver.

9.13.1. Deverá estar prevista no Estatuto ou Contrato Social do licitante a autorização para empreender atividades compatíveis com o objeto desta Licitação.

9.14. DA REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação;
- b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante certidão conjunta expedida pela RFB/PGFN, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;
- c) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, mediante Certidão Negativa de Tributos Estaduais ou Certidão Positiva com efeito negativo, expedida pela Fazenda Estadual ou Certidão de Não Contribuinte;



- d) Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede do licitante, mediante Certidão Negativa de Tributos Municipais ou Certidão Positiva com efeito negativo, expedida pela Fazenda Municipal da sede do licitante ou Certidão de Não Contribuinte;
- e) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, por meio de Certificado de Regularidade de Situação do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), da sede do licitante, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 01/05/1943, e instituída pela Lei nº 12.440, de 07/07/2011; e
- g) Declaração para fins do disposto no inciso VI, do Art. 68, da Lei nº 14.133/2021, que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do Art. 7º da Constituição Federal.

9.15. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, e às empresas constituídas no exercício o Balanço de Abertura, já exigíveis e apresentados na forma da lei, devidamente registrados na Junta Comercial do estado sede da empresa e assinado por profissional habilitado, devendo-se juntar, conforme o caso, os termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, a fim de comprovar a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data estabelecida para apresentação dos documentos nesta licitação;

a.1) No caso de sociedade anônima e de outras empresas obrigadas à publicação de balanço, deverá ser apresentada a cópia da publicação, na imprensa oficial, do Balanço e das Demonstrações Contábeis, além da ata de aprovação devidamente registrada na Junta Comercial;

a.2.) No caso de Livro Diário expedido através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverá ser apresentado, além do Balanço e das Demonstrações Contábeis registrados no órgão competente, o termo de abertura e de encerramento do Livro Diário e o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital emitido pelo referido sistema;

a.3) Consideram-se “já exigíveis” as Demonstrações Contábeis e o Balanço Patrimonial referentes ao exercício social imediatamente antecedente ao ano da licitação, quando a data de apresentação dos documentos de habilitação ocorrer a partir de 01 de maio (Art. 1.078, I, do Código Civil), mesmo no caso de licitantes obrigados ao SPED, devendo ser desconsiderado prazo superior para transmissão das peças contábeis digitais estabelecido por atos normativos que disciplinam o citado SPED (conforme entendimento do TCU, Acórdãos 1999/2014 e 119/2020, ambos do Plenário);

a.4) Empresa que, de acordo com a legislação, não tenha apurado as demonstrações contábeis referentes ao seu primeiro exercício social, deverá apresentar balanço de abertura, levantado na data de sua constituição, conforme os requisitos de legislação societária e comercial; e

a.5) O balanço deverá ser assinado pelo representante legal da empresa e por Contador devidamente habilitado.

b) Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante. Caso a certidão não apresente data de validade, será admitida como válida aquela emitida no máximo há 60 (sessenta) dias da data fixada para realização deste certame.

9.15.1. Em se tratando de licitação para aquisição de bens de pronta entrega, a ME, EPP e equiparados ficam dispensados da apresentação do balanço patrimonial.

9.15.2. Caso o licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada, por meio da documentação apropriada, a sentença homologatória do plano de recuperação judicial, além do cumprimento dos demais requisitos de habilitação constantes neste Edital.



9.15.3. Em se tratando de licitante subsidiária integral, caso sua empresa controladora esteja em recuperação judicial, deverá ser apresentado Termo de Compromisso no qual o licitante assegure que manterá a capacidade técnica, econômica, financeira e operacional, com vista a assegurar a execução do contrato.

9.16. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

9.16.1. A empresa deverá apresentar:

9.16.1.1. Comprovação de habilitação legal do técnico responsável pela empresa, através de Certidão expedida pelo Conselho Responsável.

9.16.1.2. Declaração de que o interessado tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação;

A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.16.1.3. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares, equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.16.1.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.16.1.5. Em havendo necessidade de realização de diligência, o licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s), tais como: cópias de nota fiscal e/ou nota de empenho e/ou do termo de contrato que deram suporte à contratação.

9.17. DOCUMENTOS DE NATUREZA DECLATÓRIA:

a) Declaração que está ciente das condições contidas neste Edital e em seus Anexos;

b) Declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, e de que o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei;

c) 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;

d) Declaração de que a Proposta Econômica ofertada na presente licitação compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta;

e) Declaração de que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

f) Declaração que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV, do Art. 1º, e no inciso III, do Art. 5º, da Constituição Federal;

g) No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparados, apresentar declaração para fins do disposto no § 2º, do Art. 4º, da Lei nº 14.133/2021, que no ano-calendário de realização desta licitação, ainda não tenha celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, para fins de obtenção de benefícios que se referem os Arts. 42 a 49, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

h) Declaração de conhecimento pleno das condições em que deverá ser executado objeto da presente licitação, nos moldes da declaração anexa a este Edital, não podendo o licitante alegar, posteriormente, desconhecimento de qualquer fato; e

i) Declaração de conhecimento e conformidade às normas anticorrupção.

9.17.1. Os documentos de natureza declaratória exigidos neste Edital deverão ser editados e apresentados em papel timbrado da empresa licitante, devendo ser devidamente assinados pelo seu representante legal.



9.17.2. Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial do licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

9.17.3. Avaliação das Propostas

9.17.3.1. As propostas apresentadas serão avaliadas com base nos critérios objetivos estabelecidos no edital, assegurando que os medicamentos estejam em estrita conformidade com as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência, especialmente quanto à forma de apresentação, concentração, prazo de validade e normativos sanitários.

10. DOS CRITÉRIOS TRABALHISTAS

10.1. Na execução do objeto em tela, visando garantir condições justas e dignas de trabalho, definem-se os seguintes critérios:

I) Condições de Trabalho: O fornecedor deve garantir condições de trabalho justas e seguras, com proibição do trabalho infantil e mão de obra forçada, bem como se alinhar ao cumprimento das leis trabalhistas e dos direitos humanos.

II) Práticas de Comércio Justo: O fornecedor deve estar alinhado com as diretrizes que visam promover a equidade nas relações comerciais, a promoção do desenvolvimento social e ambiental das comunidades, bem como promover a transparência da cadeia de fornecimento, fomentando o respeito aos direitos humanos e trabalhistas.

11. DAS OBRIGAÇÕES

11.1. DO CONTRATANTE:

- a) Receber provisoriamente os sistemas e equipamentos, disponibilizando local adequado na sede da autarquia;
- b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos softwares e hardwares (smartphones, impressoras e totens) recebidos com as especificações deste termo, para fins de aceitação e recebimento definitivos;
- c) Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pelo fornecedor, através de servidor especialmente designado (Fiscal do Contrato);
- d) Efetuar os pagamentos nas condições previstas, após a devida medição do faturamento e disponibilidade dos sistemas;
- e) Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas na migração ou suporte;
- f) Fornecer toda e qualquer informação e base de dados essencial à execução da migração das 31.906 unidades consumidoras;
- g) Comunicar o fornecedor qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o acesso ao sistema caso não esteja de acordo com as especificações de segurança e performance;
- h) Comunicar o fornecedor para emissão de Nota Fiscal no que seja pertinente à parcela incontroversa da execução, conforme o Art. 143 da Lei nº 14.133/2021;
- i) Notificar formalmente o fornecedor quando forem constatados inadimplementos nos níveis de serviço (SLAs) ou falta de insumos (bobinas), para que este promova a solução;
- j) Aplicar ao fornecedor sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do objeto, na forma da Lei Federal nº 14.133/2021; e
- k) O Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo fornecedor com terceiros, inclusive provedores de nuvem ou fabricantes de hardware.

11.2. DO FORNECEDOR:



- a) Arcar com todas as despesas de seguros, tributos, fretes e demais obrigações vinculadas à execução do licenciamento e locação de equipamentos;
- b) Assumir inteira responsabilidade administrativa e civil por danos causados a terceiros ou ao banco de dados do SAAE durante a migração e operação;
- c) Manter, durante toda a execução, as exigências de habilitação e a condição de proprietária/desenvolvedora dos sistemas ofertados;
- d) Efetuar a entrega dos acessos aos sistemas e dos equipamentos (smartphones e impressoras) em perfeitas condições, no prazo de 15 dias após a ordem de serviço;
- e) Disponibilizar manuais de uso em português, vídeos de treinamento e ajuda (helps) interativos conforme detalhado no plano de implantação;
- f) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do software e do hardware, garantindo a substituição imediata de dispositivos de campo com defeito;
- g) Garantir o suporte técnico contínuo e a atualização do sistema frente a novas normas do setor de saneamento e da LGPD;
- h) Comunicar ao Contratante, no prazo de 24 horas, qualquer incidente de segurança ou instabilidade que afete a arrecadação ou o atendimento ao público;
- i) Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, módulos do sistema ou equipamentos que apresentarem falhas de processamento ou vício de fabricação;
- j) Garantir o fornecimento regular de bobinas térmicas para a emissão simultânea de faturas, arcando com o ônus de eventual equívoco no dimensionamento inicial de insumos; e
- k) Executar o treinamento presencial de no mínimo 40 horas para os colaboradores do SAAE, garantindo a transferência de conhecimento necessária para a operação do sistema.

12. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

12.1. A responsabilidade pela gestão e fiscalização do contrato caberá ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) de Ceará-Mirim/RN, que designará formalmente, através de portaria, servidores competentes para acompanhar todas as etapas da execução contratual.

12.2. Esses responsáveis terão como atribuição principal assegurar que os serviços prestados pela empresa contratada estejam em estrita conformidade com as exigências estabelecidas neste Termo de Referência, especialmente no que se refere à disponibilidade dos sistemas em nuvem, migração da base de dados, prazos de suporte e condições dos equipamentos locados.

12.3. Durante a vigência contratual, a equipe designada atuará de forma contínua, realizando as seguintes ações:

- a) Monitorar e verificar a ativação dos módulos de faturamento e arrecadação, atestando a conformidade com as especificações técnicas e legais;
- b) Manter registro das ocorrências relevantes, comunicando eventuais falhas na emissão de faturas ou instabilidades no aplicativo mobile à autoridade competente;
- c) Solicitar, sempre que necessário, ajustes, correções ou substituição de hardware (smartphones e impressoras) por parte da contratada, a fim de garantir a adequada prestação do serviço e a continuidade da arrecadação;
- d) Elaborar relatórios de acompanhamento e atestos de medição mensal, que servirão de base para os pagamentos e decisões administrativas, inclusive em caso de aplicação de penalidades.

12.4. A contratada deverá colaborar integralmente com os procedimentos de fiscalização, oferecendo todas as informações, logs de acesso e esclarecimentos necessários, bem como garantindo acesso aos documentos e materiais pertinentes à execução contratual e à segurança dos dados (LGPD).

13. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO



13.1. A gestão e fiscalização do contrato serão realizadas de forma a garantir que todos os serviços, incluindo o licenciamento de software e a locação de hardware, sejam executados em conformidade com as especificações técnicas, prazos e condições estabelecidas neste Termo de Referência, assegurando a continuidade da arrecadação e a eficiência operacional do SAAE.

13.2. O modelo de gestão compreenderá as seguintes diretrizes:

13.2.1. Designação de Gestor e Fiscal do Contrato:

13.2.2. O SAAE de Ceará-Mirim/RN designará, por meio de ato formal, o Gestor do Contrato e o(s) Fiscal(is) Técnico(s), responsáveis pelo acompanhamento da execução e interlocução direta com a contratada.

13.3. Acompanhamento e Controle:

13.3.1. O Fiscal do Contrato realizará verificações regulares para assegurar que:

- a) Os serviços de faturamento e emissão de faturas das 31.906 unidades estejam sendo prestados conforme as especificações;
- b) As atualizações e manutenções dos sistemas, bem como a conformidade com a LGPD, sejam executadas dentro dos prazos e da legislação vigente;
- c) Os prazos de atendimento aos chamados técnicos e a substituição de equipamentos de campo (smartphones/impressoras) sejam rigorosamente cumpridos.

13.4. Relatórios Periódicos:

13.4.1. A contratada deverá apresentar, sempre que solicitado ou mensalmente para fins de medição, relatórios contendo:

- a) Registro das atualizações realizadas nos módulos comerciais e de campo;
- b) Relatório de chamados de suporte técnico, indicando o tempo de resposta e as soluções aplicadas;
- c) Comprovação das manutenções evolutivas e adaptativas, especialmente as relacionadas a normas regulatórias do setor de saneamento.

13.5. Reuniões de Acompanhamento:

13.5.1. Poderão ser realizadas reuniões periódicas entre o Gestor/Fiscal do Contrato e a contratada para tratar de pontos críticos da migração, integração de dados ou melhorias nos fluxos de atendimento ao usuário.

13.6. Avaliação de Desempenho:

13.6.1. Ao final de cada ciclo ou período contratual, o Gestor realizará uma avaliação do desempenho da contratada, considerando critérios como estabilidade do sistema, cumprimento de prazos de implantação, qualidade do treinamento e eficiência do suporte técnico.

13.7. Resolução de Ocorrências:

13.7.1. Em caso de falhas críticas no faturamento, descumprimento de prazos de suporte ou não conformidade técnica nos equipamentos, o Fiscal comunicará formalmente à contratada, estabelecendo prazo para regularização, sob pena de aplicação das penalidades previstas.

13.8. Todas as comunicações e registros relacionados à gestão e fiscalização do contrato deverão ser formalizadas e arquivadas para fins de controle interno, auditoria e prestação de contas, em estrita conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

14. DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. A disciplina das infrações e sanções administrativas aplicáveis no curso da execução é aquela prevista na Lei Federal 14.133/2021.



15. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1. A presente contratação reger-se-á integralmente pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/2021, pela legislação correlata aplicada ao setor de saneamento e pelas cláusulas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

15.2. Os casos omissos ou as dúvidas surgidas na execução do objeto serão resolvidos pela Diretoria do SAAE de Ceará-Mirim/RN, observadas as normas legais aplicáveis e os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

15.3. A contratada deverá manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, incluindo a propriedade dos sistemas e a regularidade fiscal, sob pena de rescisão contratual e demais sanções previstas em lei.

15.4. Qualquer alteração nas especificações técnicas, prazos de migração ou condições de suporte estabelecidas neste Termo de Referência deverá ser previamente autorizada, por escrito, pela autoridade competente da autarquia, observados os limites e condições da Lei nº 14.133/2021.

15.5. Integram o presente Termo de Referência todos os anexos e documentos técnicos que especificam o sistema de faturamento, os requisitos do aplicativo mobile e as especificações do hardware locado, complementando o objeto contratado.

15.6. Este Termo de Referência entra em vigor na data de sua aprovação pela autoridade competente do SAAE e permanecerá válido até o cumprimento integral das obrigações assumidas pelas partes ou pelo encerramento da vigência contratual.

LUANA KAREN DIAS DE OLIVEIRA
Equipe de Planejamento

KAMILA DEYS RODRIGUES LACERDA
Equipe de Planejamento



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 48DF-F02C-4235-2996

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



LUANA KAREN DIAS DE OLIVEIRA (CPF 065.XXX.XXX-65) em 10/04/2026 12:50:08 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



KAMILA LACERDA (CPF 090.XXX.XXX-98) em 10/04/2026 12:53:41 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://ceara-mirim.1doc.com.br/verificacao/48DF-F02C-4235-2996>