



## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

### **1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO**

Atualmente a SAEC – Superintendência de Água e Esgoto de Catanduva possui dois softwares distintos, de empresas diferentes, para atendimento das demandas do setor comercial e operacional, este modelo de contratação exige integração de dados de forma manual por meio de intercâmbio de arquivos de texto entre ambos os softwares. Este tipo de integração, além de comprometer a integridade das informações, causa dificuldade e atraso nas rotinas de trabalho, pois exige o processo de extração de dados por meio de arquivos de texto do sistema comercial, para envio e importação de tais arquivos no Sistema operacional, e por fim, distribuição das informações para os executores de serviços em campo. Após a execução dos serviços em campo todos os mesmos processos tem de ser realizados novamente para que as informações retornem de um software para o outro. O processo atual é moroso impactando diretamente na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Outra questão é a que o atual software comercial tem sua hospedagem local (on- premises), onde há a necessidade de se manter infraestrutura composta por servidores, hardware e componentes de rede 100%, todos alojados nas dependências da autarquia, além disso, também há a necessidade de uma equipe de TI especializada para gerenciar essa infraestrutura, elevando os custos de manutenção para o funcionamento e a segurança das informações.

Atualmente, a Saec tem dificuldade na resolução de problemas por serem duas empresas, uma vez que as duas não se comunicam entre si, pois não há uma parceria, as duas são contratadas pela Saec, através de contratos distintos.

Outro ponto que deve ser abordado é que atualmente os atendentes do Call Center contratado pelo SAEC precisam necessariamente registrar as informações coletadas, resultante dos atendimentos, em dois sistemas diferentes, o que faz com que uma simples dúvida com relação a uma fatura, ou ainda uma abertura de ordem de serviço se tornem um processo moroso e passível de erro, bem como a necessidade do domínio na utilização de dois softwares diferentes o que pode ensejar falhas que não podem existir, sem mencionarmos que toda a infraestrutura atual do Call Center está alocada nas dependências do SAEC, a qual poderia ser utilizada para prestação de serviços da própria Autarquia.



Precisamos, também de um sistema contábil, financeiro, patrimônio, controle de almoxarifado, compras e licitações e sistema de Recursos Humanos, pois nosso atual contrato esta vencendo.

Outra questão é referente o sistema de processos administrativos e documentos com assinatura digital. O sistema atual não integra com o sistema contábil, financeiro, e de compras e licitação que utilizamos atualmente, então todos os documentos do sistema, precisam ser salvos em PDF e posteriormente temos que realizar os uploads para o sistema. Isso dificulta e gera uma morosidade nos trabalhos.

## **2. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO**

Houve indicação no PAC – Plano Anual de Contratações a respeito dessa contratação.

## **3. RESULTADOS PRETENDIDOS DO ATENDIMENTO DA DEMANDA**

Levando em consideração todos os avanços tecnológicos e os benefícios da implantação de uma solução como serviço (SaaS – Software as a Service), buscaremos atingir um nível de prestação de serviços mais profissional e qualificado, o que possibilitaria uma melhora considerável na prestação dos serviços da Autarquia além de aprimorar os quesitos de segurança, eficiência e economicidade.

Encontrar a melhor forma para darmos continuidade as atividades, atendendo aos princípios da administração pública, assim como o controle administrativo, comercial, financeiro, orçamentário e de Recursos Humanos, se atentando a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade Administrativa, Publicidade e Eficiência. No entanto, os softwares que utilizamos são a principal ferramenta para o controle administrativo, orçamentário e financeiro dessa Autarquia, assim como o atendimento ao contribuinte, portanto tornando-se necessário para o pleno funcionamento das atividades finalísticas.

Como resultado desta contratação prestar um atendimento de qualidade para os contribuintes e entregar todas as obrigações contábeis, financeiras, orçamentárias e Recursos Humanos para o Tribunal de Contas do Estado.

## **4. REQUISITOS NECESSÁRIOS AO ATENDIMENTO DA NECESSIDADE**

Para darmos continuidade as atividades a Saec precisa de sistemas comercial e operacional com todos os requisitos necessários para atender aos contribuintes, distribuir as informações de



excutores de serviços em campo e atenda ao decreto nº 5.285/2009. Sistema contábil, orçamentário, financeiro, recursos humanos, compras e licitações que atendam as normativas do Tribunal de Contas do Estado, como de envio dos documentos Audesp. Atenda o decreto nº 10.540/2020 – Siafic. Sistema de processos digitais, que torne mais eficiente as atividades e que as assinaturas realizadas nesse sistema sejam aceitas por órgãos externos como: Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público, Câmara dos Vereados entre outros.

## **5. ESTIMATIVA DE QUANTIDADES**

1 Licença de uso de software de gestão comercial 100% WEB, fazendo parte os serviços de integração para recebimentos com cartão de crédito, integração com a contabilidade, integração com Tribunal da Justiça para ajuizamento de ações, agência de atendimento eletrônico.

1 Licença de uso dos aplicativos para leitura simultânea e execução de serviços de saneamento básico

1 Call Center para atendimento de uma demanda de 10.000 ligações ativas e 10.000 ligações receptivas e atendimentos multimeios 10.000 ativas e 20.000 receptivas.

1 Licença de uso do sistema orçamentário, financeiro, contábil, patrimônio, controle de almoxarifado, compras e licitação e Recursos Humanos.

1 Licença de uso do sistema de gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento utilizando a tecnologia para mais agilidade nos processos.

Todas as licenças elencadas acima deverão ter acessos simultâneos ilimitados.

## **6. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DE MERCADO**

**Solução 1** – Integrar todos os Sistemas – Comercial, Operacional, contábil, orçamentário, financeiro, compras e licitações, recursos humanos e protocolos digitais.

Em pesquisa no mercado, não encontramos fornecedores que possuam todos esses sistemas em um mesmo software, as empresas até possuem todos softwares, porém distintos, ou seja, não haveria integração.

**Solução 2** – Contratar todos os sistemas separados.

Essa solução somente contrataria os sistemas, porém continuaríamos com os problemas de integração e comunicação com as empresas contratadas, porque com a contratação separada mais de uma empresa poderia vencer o certame.

**Solução 3** – Integrar somente os sistemas comercial e operacional.



Os sistemas comercial e operacional podem ser contratados através de uma única empresa, diminuindo assim os problemas que possuímos atualmente, por ter duas empresas e com contratos distintos.

Foi feito um levantamento de custos com duas empresas (Sanefiz e RLZ), essas duas empresas oferecem os dois sistemas:

| Sistema Comercial e Operacional Integrada |              |
|-------------------------------------------|--------------|
| Sanefiz                                   | RLZ          |
| R\$34.000,00                              | R\$38.300,00 |

| Somente o Sistema Comercial |              |
|-----------------------------|--------------|
| Sanefiz                     | RLZ          |
| R\$22.000,00                | R\$20.300,00 |

| Somente o Sistema Operacional |              |                                   |
|-------------------------------|--------------|-----------------------------------|
| Sanefiz                       | RLZ          | Inovação (contrato atual da Saec) |
| R\$12.000,00                  | R\$18.000,00 | R\$12.995,86                      |

Os valores apresentados são mensais.

#### **Solução 4** – Integrar os sistemas comercial, operacional e Call Center

Com serviço do call center sendo contratado diretamente com a empresa dos softwares, diminuiríamos os problemas que possuímos atualmente, pois a infraestrutura de atendimento seria feita nas dependências da prestadora de serviço, assim como todos os equipamentos e recursos necessários, além de pessoal capacitado com conhecimento pleno e total da ferramenta, e registrando todos os atendimentos em um único sistema, com resultado de um bom atendimento aos munícipes.

| Somente Integração do Sistema Comercial e Operacional |              |
|-------------------------------------------------------|--------------|
| Sanefiz                                               | RLZ          |
| R\$34.000,00                                          | R\$38.300,00 |

| Somente Call Center com as empresas de software 10.000 ligações ativas, 10.000 ligações receptivas, 10.000 atendimentos multimeios ativos e 20.000 atendimentos multimeios |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Sanefiz                                                                                                                                                                    | RLZ |



|              |              |
|--------------|--------------|
| R\$30.000,00 | R\$45.000,00 |
|--------------|--------------|

|                                                                              |                       |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Somente Call Center na atual contratação da Saec e pagamento por atendimento |                       |
| D. Delboni                                                                   | Media de R\$44.811,31 |

|                                                              |              |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| Integração dos sistemas comercial, operacional e call center |              |
| Sanefiz                                                      | RLZ          |
| R\$64.000,00                                                 | R\$83.300,00 |

Os valores apresentados são mensais.

**Solução 5** – Contratar somente o sistema orçamentário e financeiro para atender ao decreto nº10.540/2020 – Siafic.

Esses sistemas devem ser os mesmos contratados pelo Executivo – Prefeitura Municipal de Catanduva, pois os bancos de dados devem ser unificados, porém teríamos redundâncias e retrabalhos se os sistemas estruturantes como contábil, compras e licitações, recursos humanos entre outros, fossem um sistema distinto.

|                                   |              |
|-----------------------------------|--------------|
| Sistema orçamentário e financeiro |              |
| RLZ                               | R\$29.300,00 |

A empresa RLZ atualmente é representante da Fiorilli na região.

Os valores apresentados são mensais.

**Solução 6** – Integrar os sistemas orçamentário, financeiro, contábil, compras e licitações, controle de estoque, controle de frotas, patrimônio e recursos humanos sem o sistema de gerenciamento de documentos.

Com essa integração é possível tornar os trabalhos mais eficazes e diminuir os índices de erros.

|                                             |              |
|---------------------------------------------|--------------|
| Somente o Sistema orçamentário e financeiro |              |
| RLZ                                         | R\$29.300,00 |

|                                                                                                                               |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Somente o Sistema contábil, patrimônio, compras e licitações, controle de almoxarifado, controle de frotas e recursos humanos |              |
| RLZ                                                                                                                           | R\$29.300,00 |



|                                                                                                                                                                              |              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Integrando os sistemas orçamentário e financeiro com os sistemas contábil, patrimônio, compras e licitações, controle de almoxarifado, controle de frotas e recursos humanos |              |
| RLZ                                                                                                                                                                          | R\$29.300,00 |

A empresa RLZ atualmente é representante da Fiorilli na região.

Os valores apresentados são mensais.

**Solução 7** – Integrar os sistemas orçamentário, financeiro, contábil, compras e licitações, controle de estoque, controle de frotas, patrimônio e recursos humanos com o sistema de gerenciamento de documentos.

Com essa solução, a integração irá garantir que seus sistemas conversem entre si, de tal forma que setores diferentes possam trocar dados, serem mais produtivos e terem rotinas com número de conflitos menor.

Em consulta a empresa RLZ nos informou que com a contratação dos sistemas orçamentário, financeiro, contábil, compras e licitação, controle de estoque, controle de frotas, patrimônio e recursos humanos, o sistema de gerenciamento de documentos seria disponibilizado como **cortesia**, ou seja, sem custos para a autarquia.

|                                                                                       |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Somente o sistema de gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento |             |
| RLZ                                                                                   | Valle TI    |
| R\$4.500,00                                                                           | R\$4.238,33 |

|                                                                                                                                                                                                                       |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Os sistemas orçamentário e financeiro com os sistemas contábil, patrimônio, compras e licitações, controle de almoxarifado, controle de frotas e recursos humanos <b>sem</b> o sistema de gerenciamento de documentos |              |
| RLZ                                                                                                                                                                                                                   | R\$29.300,00 |

|                                                                                                                                                                                                                       |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Os sistemas orçamentário e financeiro com os sistemas contábil, patrimônio, compras e licitações, controle de almoxarifado, controle de frotas e recursos humanos <b>com</b> o sistema de gerenciamento de documentos |              |
| RLZ                                                                                                                                                                                                                   | R\$29.300,00 |



## **7. Estimativa de preços das possíveis soluções**

Após a abertura do processo licitatório, o setor de compras será responsável por realizar todos os orçamentos.

### **7.1. Análise das possíveis soluções**

A solução da contratação integrada dos sistemas comercial, operacional e call center seria a mais acertiva, pois como não há diferença de custos entre a contratação individual ou integrada, com a integração eliminaríamos os atuais problemas de comunicação entre empresas distintas (sistema operacional e comercial) e tornaria os trabalhos mais assertivos e rápidos.

O Call Center externo reduzirá os custos de sua alocação nas dependências da SAEC, bem como neste novo formato terá pessoal treinado, com pleno conhecimento do software, além dos registros dos atendimentos serem realizados no próprio software, facilitando o atendimento físico e entregando um atendimento de qualidade ao contribuinte. Em comparação com a atual contratação da Saec, teríamos uma economia de valores, pois a empresa atual cobra por atendimento, e dessa forma teríamos um custo fixo, pelo mesmo valor que pagamos atualmente independentemente da quantidade de atendimentos.

Como o Decreto nº 10.540/2020 – Siafic, o sistema orçamentário e financeiro devem ser os mesmos contratados pelo Executivo – Prefeitura Municipal de Catanduva, pois os bancos de dados devem ser unificados. A solução seria a contratação dos demais módulos integrados para evitar redundâncias e retrabalhos, pois um módulo depende do outro para o pleno funcionamento.

Contratação do sistema de software de gestão da comunicação, documentação, atendimento e gerenciamento, por integrar com os demais sistemas e ser oferecido como cortesia na contratação dos demais.

## **8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

No que tange ao sistemas comercial, operacional e call center, os serviços deverão ser prestados por empresa que forneça software especializado em gestão comercial e operacional para saneamento básico, devidamente regulamentada, devendo o software de gestão comercial ser 100% web nativo, hospedado em nuvem pública, acessado através da internet por meio de estação cliente (computador, tablet, smartphone) através do uso de navegador (browser), ou seja, ser disponibilizado no modelo SaaS - Software as a Service.



O software deve minimamente contemplar as seguintes funcionalidades:

- 1 Módulo de cadastro de clientes e ligações de água e esgoto;
- 2 Aplicativo para leitura simultânea;
- 3 Faturamento;
- 4 Críticas de leitura;
- 5 Gestão de cortes e religações;
- 6 Atendimento ao público;
- 7 Gestão de ordem de serviço;
- 8 Aplicativo para execução de serviços;
- 9 Controle das Arrecadações;
- 10 Gestão de Cobranças;
- 11 Dívida ativa;
- 12 Parcelamentos;
- 13 Gestão da qualidade da água;
- 14 Gráficos e relatórios gerenciais;
- 15 Integração contábil;
- 16 Agência virtual de atendimento ao público;
- 17 Gestão de processos em execução fiscal e integração com TJSP;
- 18 Solução de meios de pagamento por cartão de crédito parcelado em até 12 (doze) vezes.
19. Módulo de envio de mensagens automáticas via whatsapp.
20. Serviços de teleatendimento ativo e receptivo.

A contratada deverá prestar os serviços de teleatendimento ativo e receptivo contando com equipe com conhecimento pleno das funcionalidades do Sistema de gestão comercial proposto, em local próprio da empresa, contendo todos os equipamentos necessários para realização dos serviços.

No que tange os sistemas financeiro, orçamentário, contábil, os serviços deverão ser prestados por empresa que forneça software especializado atendendo o decreto nº 10.540/2020 – Siafic, com a integração dos demais módulos, tornando os processos mais eficazes e diminuindo os índices de erros.

O software deve minimamente contemplar as seguintes funcionalidades:

- 1 Orçamentário
- 2 Financeiro
- 3 Contábil





- 4 Compras e Licitações
- 5 Controle de Almoxarifado
- 6 Controle de frotas
- 7 Patrimônio
- 8 Recursos Humanos
- 9 Controle de processos digitais

Os documentos e legislações que devem ser utilizados como referência na contratação:

- Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Decreto nº 10.540/2020, de 5 de novembro de 2020 – Siafic;
- Lei Complementar nº 0458, de 25 de novembro de 2008 – Criação da Saec;
- Decreto nº 5.285/2009, de 31 de março de 2009 – Prestação dos Serviços públicos de abastecimento de água potável, coleta, afastamento, tratamento e disposição final adequada de esgotamento sanitário prestados pela Saec;
- Lei Complementar nº 900/2017, de 30 de novembro de 2017 – Delega a capacidade tributária da taxa de coleta de lixo a Saec;
- Instrução Normativa nº 01/2020 – Regras para prestação de contas ao Tribunal de Contas do Estado.

## **9. PARCELAMENTO OU NÃO DO OBJETO**

O objeto será parcelado em duas licitações, sendo uma para o sistema comercial, operacional e call center e outra para o sistema orçamentário, financeiro, contábil, compras e licitações, controle de estoque, controle de frotas, patrimônio, recursos humanos e sistema de gerenciamento de documentos.

## **10. CONTRATAÇÕES INTERDEPENDENTES**

As contratações ora pretendidas trazem em sua natureza uma interdependência por guardarem relação direta na execução do objeto, devendo ser contratadas conjuntamente para a plena satisfação da necessidade da Administração.

Os serviços de teleatendimento deverão contar com atendentes em número suficiente para atender a demanda do Município de Catanduva. Seus atendentes deverão ter pleno conhecimento do software.



## 11. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

Com o Call Center externo, teríamos uma diminuição do uso de papel, pois no sistema atual o call center, abre e imprime as ordens de serviço, no modelo novo pelo call center ser externo, terá a abertura da ordem de serviço, porém por ser on-line não teria a necessidade de imprimir, além da economia de energia elétrica.

Com as ordens de serviços on-line, a Saec poderá adquirir smartphones ou tablets para atendimento, diminuindo o uso de papel.

O sistema comercial faz o envio das faturas por e-mail, então caso o contribuinte opte por receber a fatura por e-mail, não teria a impressão dessa fatura.

Com o sistema de controle de gerenciamento de documentos integrado ao sistema, a Saec não terá mais a necessidade de imprimir papéis para assinatura, pois serão todos assinados digitalmente, diminuindo o uso de papéis.

## 12. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após os estudos em relação as possibilidades aplicadas para resolução dos problemas, foram analisados os contratos vigentes individualmente e a contratação unificada, foi concluído que a melhor forma de contratação tanto a parte técnica, quando o custeio, seria mais vantajoso para a Saec:

**Solução 4** com a unificação dos contratos dos sistemas comercial, operacional e call center. foram analisados os contratos vigentes individualmente e a contratação unificada, e concluímos que tanto a parte técnica, quando o custeio, seria mais vantajoso para a Saec.

**Solução 7** com a integração dos sistemas orçamentário, financeiro, contábil, compras e licitações, controle de estoque, controle de frotas, patrimônio, recursos humanos e sistema de gerenciamento de documentos.

