



REPUBLICAÇÃO EDITAL DE LICITAÇÃO 011/2026

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026

PREGÃO Nº 011/2026

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO

TIPO: MENOR PREÇO POR LOTE

MODO DE DISPUTA: ABERTO

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO**, situado à Praça Maria José Cambraia Ribeiro nº 180 - Bairro Aldeia São Vicente, em Oliveira/MG, CEP 35.540-000, inscrito no CNPJ 22.988.000/0001-84, isento de Inscrição Estadual, **torna público aos interessados que promoverá o presente Certame**, por intermédio da Pregoeira, designada pela **Portaria nº 16 de 16 de janeiro de 2026**, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026**, do tipo "**MENOR PREÇO**", critério de julgamento "**MENOR PREÇO POR LOTE**", através do site www.portaldecompraspublicas.com.br, com fulcro na Lei Federal 14.133, de 01 de abril de 2021, bem como no Decreto Municipal 4.731, de 24 de fevereiro de 2023, o Decreto Municipal 4.899 de 22 de abril de 2024 e nº 4.955 de 02 de setembro de 2024, e as exigências estabelecidas neste Edital e as exigências estabelecidas neste Edital.

Conforme disposto no Caput do Artigo 5º da Lei Federal de nº 14.133/2021, aplicam-se neste certame: Legalidade. Impessoalidade. Moralidade. Publicidade. Eficiência. Interesse Público. Proibição Administrativa. Igualdade. Planejamento. Transparência. Eficácia. Segregação de funções. Motivação. Vinculação ao Edital. Julgamento Objetivo. Segurança Jurídica. Razoabilidade. Competitividade. Proporcionalidade. Celeridade. Economicidade. Desenvolvimento Nacional Sustentável. Disposições da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro.

A modalidade de Pregão, está prevista no Inciso I do Artigo 28 da Lei Federal de nº 14.133/2021. Neste certame, foi adotado a Modalidade de Pregão, **por se tratar seu objeto a** contratação de solução integrada composta por software comercial, módulos operacionais e administrativos, aplicativos móveis, portal de autoatendimento, infraestrutura tecnológica em nuvem, suporte técnico, migração de dados, treinamento, locação de equipamentos e fornecimento de insumos, sendo adotado o **MENOR PREÇO POR LOTE**, conforme disposto no Inciso I, 'a' do Artigo 55 da Lei Federal de nº 14.133/2021.

Conforme disposto no § 4º do Artigo 17 da Lei Federal de nº 14.133/2021, este certame será realizado por meio eletrônico, ficando determinado pelo SAAE como condição de validade e eficácia, que todos os licitantes, pratiquem seus atos em formato eletrônico.

Conforme consta do Artigo 29 da Lei Federal de nº 14.133/2021, este Pregão seguirá o rito procedimental comum, a que se refere o Artigo 17 da Lei Federal de nº 14.133/2021, ou seja: Fase preparatória. Divulgação do Edital. Apresentação de Propostas e Lances, quando for o caso. Julgamento. Habilitação. Recursal. Realização da Prova de Conceito (PoC). Homologação.

O critério de julgamento adotado será o **de MENOR PREÇO POR LOTE**, tudo conforme descrito neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

Homologada a presente licitação, o SAAE/Oliveira, lavrará documento denominado CONTRATO, com os preços Homologada a presente licitação, o SAAE/Oliveira convocará o licitante vencedor para assinar o Termo de Contrato, que terá vigência de **12 (doze) meses** a partir da data de sua assinatura

Lavrado o Contrato respectivo, a licitante vencedora e o SAAE/Oliveira celebrarão de expectativa de fornecimento, nos moldes da minuta constante do Anexo VII deste Edital, quando assim a lei o exigir.



Em caso de a licitante vencedora não assinar o Contrato, no prazo estabelecido, reservar-se-á ao SAAE de Oliveira, o direito de convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo, em igual prazo e nas mesmas condições propostas ao primeiro colocado, inclusive quanto ao preço atualizado, ou revogar a licitação, independentemente das sanções previstas para a licitante vencedora neste edital.

Até a assinatura do contrato, a proposta da licitante vencedora poderá ser desclassificada se o SAAE/Oliveira tiver conhecimento de fato desabonador à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

1. LOCAL, DATA E HORA.

1.1. A sessão pública será realizada no site www.portaldecompraspublicas.com.br, no dia **05/10/2026**, com início às **09h00min**, horário de Brasília - DF.

1.2. Somente poderão participar da sessão pública as empresas que apresentarem propostas através do site descrito no item 1.1 até às **08h30min** do mesmo dia (horário de Brasília-DF) através do site acima citado.

1.3. Ocorrendo decretação de feriado ou outro fato superveniente que impeça a realização desta licitação na data acima mencionada, o evento será automaticamente transferido para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário, independentemente de nova comunicação.

2. DO OBJETO

2.1. O objeto da presente licitação é contratação de contratação de empresa para o fornecimento de licença de uso, por prazo determinado, de sistemas informatizados, incluindo serviços de implantação, treinamento, suporte técnico, manutenção e hospedagem em nuvem. Os sistemas abrangem a Gestão do Saneamento, Leitura e impressão simultânea, Sistema de ordem de serviço, Solução tecnológica para atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial,

2.2. O critério de julgamento adotado será o **menor preço por lote**, considerado o menor dispêndio para a Administração, nos termos do art. 34 da Lei nº 14.133/2021, e observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1 O Pregão é o nível básico do registro cadastral no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** que permite a participação dos interessados na modalidade LICITATÓRIA PREGÃO, em sua FORMA ELETRÔNICA.

3.2 O cadastro deverá ser feito no Portal de Compras Públicas, no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br;

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

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

3.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS** e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo



proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

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

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1. A modalidade Pregão está prevista no Inciso I do Artigo 28 da Lei Federal de nº 14.133/2021

4.2. Neste certame foi adotada a Modalidade Pregão, por se tratar seu objeto a contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de sistemas informatizados para Gestão do Saneamento, Leitura com Impressão Simultânea, Ordem de Serviço, LGPD e Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial, o **MENOR PREÇO POR LOTE como critério de julgamento**, conforme disposto no Inciso I, do Artigo 33 da Lei Federal de nº 14.133/2021.

4.3. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**.

4.4. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.4.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação **vigente**;

4.4.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu (s) anexo (s);

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

4.4.4. Que se enquadrem nas vedações previstas nos artigos 9º e 14 da Lei nº 14.133/2021;

4.4.5. Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

4.4.6. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

4.4.7. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil, com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato ou que dele seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o 3º grau.

4.5. A pessoa jurídica poderá participar da licitação em consórcio, observadas as regras do art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

4.6. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às declarações: **PORÉM É OBRIGATÓRIO O ENVIO DA DECLARAÇÃO UNIFICADA (ANEXO IV) NA HABILITAÇÃO.**

4.6.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus Arts. 42 a 49 e que não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte;

4.6.2. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

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

4.6.4. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal de 1998;



- 4.6.5. Que a proposta foi elaborada de forma independente;
- 4.6.6. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.6.7. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 4.6.8. Que cumpre com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atenda às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

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

4.8. A assinalação do campo “**não**” impedirá o prosseguimento no certame;

5 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123/2006.

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

5.5. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.6. Não será estabelecida, nesta etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

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

6 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.

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

6.1.1 Valor unitário e total para cada item, em moeda corrente nacional;

6.1.2 Marca de cada item ofertado se for o caso;

6.1.3 Fabricante de cada item ofertado;



6.1.4 Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

6.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens ou serviços.

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

6.5 O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 DIAS**, a contar da data de sua apresentação.

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

7 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES.

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

7.2 A Pregoeira verificará as propostas apresentadas, desclassificando, desde logo, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, conforme Art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

7.2.1 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

7.4 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre a Pregoeira e os licitantes.

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

7.5.1. O lance deverá ser ofertado de acordo com o tipo de licitação indicada no preâmbulo deste Edital.

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

7.7 O licitante somente poderá oferecer lance **de valor inferior ou percentual** de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.



7.8 O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 20,00 (vinte reais).**

7.9 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 10 segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

7.10 Será adotado para o envio de lances na licitação o modo de disputa aberto, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

7.13. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

7.14 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá a Pregoeira, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

7.15. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pela Pregoeira.

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

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

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

7.19. Quando a desconexão do sistema eletrônico para a Pregoeira persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa da pregoeira aos participantes do certame, publicada no <http://www.portaldecompraspublicas.com.br>, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura. E será reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pela Pregoeira aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

7.21. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.



7.22. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.23. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem:

7.23.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

7.23.2. Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;

7.23.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

7.23.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle;

7.24. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos serviços prestados por:

7.24.1. Empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

7.24.2. Empresas brasileiras;

7.24.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.24.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187/2009

7.25. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, a Pregoeira deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

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

7.25.2. O Pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **02** (duas horas), envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados

7.26. Após a negociação do preço, a Pregoeira iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, a Pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

8.2. Será desclassificada a proposta que contiver vício insanável; que não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas no edital ou apresentarem desconformidade com exigências do ato convocatório.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.3.1. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;



8.5. Se houver indícios de inexecutabilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a licitante comprove a executabilidade da proposta.

8.6. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **vinte e quatro horas de antecedência**, e a ocorrência será registrada em ata;

8.7. A Pregoeira poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **02 (duas horas)**, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pela Pregoeira por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pela Pregoeira.

8.7.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pela Pregoeira, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pela Pregoeira sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta-

8.8. A Administração poderá solicitar carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato, no caso de licitante revendedor ou distribuidor.

8.9. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, a Pregoeira examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.10. Havendo necessidade, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.11. A Pregoeira poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

8.11.1. Também nas hipóteses em que a Pregoeira não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

8.12. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, a Pregoeira verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1 A habilitação dos licitantes será verificada por meio do **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e à habilitação técnica e **Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica** Inidôneas e Suspensas, <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>



9.1.1 É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.1.2 O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pela Pregoeira lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

9.2 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **02 (duas horas)** sob pena de inabilitação.

9.3 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

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

9.6.2. Conforme disposto nos Incisos IV, V e VI do Artigo 12 da Lei Federal de nº 14.133/2021, neste certame a prova de autenticidade de cópia de documento particular, poderá ser feita perante o Pregoeiro, mediante apresentação do original ou de declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade.

9.6.3. O reconhecimento de firma somente será exigido quando houver dúvida de autenticidade, salvo imposição legal.

9.6.4. Neste certame os atos serão digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados, armazenados e validados por meio eletrônico.

9.6.5. Conforme disposto no § 2º do Artigo 87 da Lei Federal de nº 14.133/2021, proibida a exigência, pelo Consórcio Público ou entidade licitante, de registro cadastral complementar para acesso a este edital e seus anexos.

9.6.6. Conforme disposto no Artigo 64 da Lei Federal de nº 14.133/2021, posterior entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência para complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame e para atualização de documentos, cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

9.6.7. Conforme disposto no § 1º do Artigo 64 da Lei Federal de nº 14.133/2021, o Pregoeiro, poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, na análise dos documentos de habilitação, mediante despacho fundamentado, registrado e acessível a todos, atribuindo-lhe eficácia para fins de habilitação e classificação.



9.6.8. Conforme disposto no § 2º do Artigo 64 da Lei Federal de nº 14.133/2021, quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9.7. Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.8. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

9.8.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.8.3. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

9.8.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

9.8.8. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

9.9. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

9.9.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

9.9.2 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.4 Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa ou positiva com efeito negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;



9.9.5 Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa ou positiva com efeito negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;

9.9.6 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.7 As **MICROEMPRESAS – ME, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP OU EQUIPARADAS**, que se interessarem em participar deste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que está presente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.9.8 Havendo restrição nos documentos comprobatórios da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado **o prazo de 05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a ME, EPP ou EQUIPARADA for habilitada no certame, **prorrogáveis por igual período, a critério da Autarquia**, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

9.9.9 A não regularização da documentação, no prazo previsto no **subitem acima**, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 90 da Lei nº 14.133/2021, sendo facultado a Pregoeira convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

9.9.10. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943;

9.10- HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

9.10.1 - Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica com prazo máximo de expedição de 180 (cento oitenta) dias anteriores à data de abertura do envelope de documentação.

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

9.10.3 - BALANÇO PATRIMONIAL

- a) Balanço Patrimonial e demonstração de resultado de exercício do último exercício social e deverá ser assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo Licitante;
- b) Apresentação dos índices econômicos de liquidez, comprovando a boa situação financeira do licitante, cuja justificativa é a garantia mínima de que o licitante possui aptidão econômico-financeira para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato;
- c) Relação dos compromissos assumidos pelo licitante que importem em diminuição de sua capacidade econômico-financeira, excluídas parcelas já executadas de contratos firmados, para contratações de grande vulto;
- d) Para empresas constituídas no mesmo exercício financeiro da contratação, poderá ser apresentado Balanço de Abertura, desde que também seja apresentado Atestado de Capacidade Técnica de Fornecimento de Bens e/ou Serviços (conforme o caso), expedidos após a conclusão do contrato, ou durante a execução (referente as parcelas já executadas), e desde que atestem a aptidão da empresa



fornecedora em realizar/entregar o objeto licitado (de qualidade não questionada) e não apenas a informação de que a mesma fornece o objeto;

- e) A obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), ou seja, o mínimo exigível para avaliar se a empresa dispõe de capacidade financeira para cumprir com suas obrigações, obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

- f) As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices constantes acima, deverão comprovar capital ou patrimônio Líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item.
- g) O patrimônio líquido mínimo exigido é proporcional **ao valor estimado do lote** que a empresa está disputando, e não sobre o valor global da licitação.

9.11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

9.11.1. Deverá(ão) ser apresentado(s) atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução satisfatória, pela licitante, de fornecimento(s) ou serviço(s) com características compatíveis ou similares ao objeto da presente licitação, observados os requisitos e quantitativos eventualmente estabelecidos neste edital.

9.11.2. Os atestados de capacidade técnica deverão conter identificação do emitente, identificação da licitante, descrição do objeto executado e demais informações necessárias à verificação de sua compatibilidade com o objeto licitado, bem como identificação e assinatura do responsável por sua emissão.

9.11.3. Será admitida a apresentação de atestados assinados de forma manuscrita ou por meio de assinatura eletrônica ou digital válida, inclusive mediante certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil ou outro meio de assinatura eletrônica cuja autenticidade e integridade possam ser verificadas.

9.11.4. Não será exigido reconhecimento de firma para os atestados apresentados, salvo na hipótese de dúvida quanto à autenticidade da assinatura ou do documento, ou quando houver imposição legal específica.



9.11.5. Havendo dúvida fundamentada quanto à autenticidade, veracidade ou consistência das informações constantes do atestado, o SAAE poderá promover diligência destinada ao seu esclarecimento, inclusive mediante consulta ao emitente do documento e/ou solicitação de documentos comprobatórios relacionados à execução do objeto atestado, tais como contratos, notas fiscais, ordens de serviço, comprovantes de entrega ou outros documentos pertinentes, desde que necessários à verificação da condição preexistente.

9.11.6. A realização de diligência prevista neste item terá finalidade exclusivamente esclarecedora e de verificação da autenticidade e consistência das informações apresentadas, não podendo ser utilizada para criar ou substituir requisito de habilitação não previsto neste edital, nem para permitir a alteração indevida das condições originalmente apresentadas pela licitante.

9.11.7. A Administração poderá, mediante decisão fundamentada, realizar as diligências que entender necessárias à comprovação da autenticidade e da adequação dos atestados apresentados, observados os princípios da legalidade, isonomia, competitividade, razoabilidade, proporcionalidade, formalismo moderado, julgamento objetivo e busca da proposta mais vantajosa para a Administração.

9.11.8. EQUIPE TÉCNICA, GESTÃO DO PROJETO E SUPORTE

9.11.8.1. A licitante deverá comprovar que dispõe de equipe técnica apta à execução do objeto, com capacidade para assegurar o suporte, a manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução contratada, durante toda a vigência contratual.

A equipe técnica deverá contar, no mínimo, com:

I – 01 (um) profissional com experiência comprovada em gestão e planejamento de projetos de software, apto a coordenar atividades de implantação, manutenção, evolução e customização do sistema, admitindo-se a comprovação por meio de experiência profissional ou certificação em metodologias de gestão de projetos ou metodologias ágeis, tais como Scrum, Kanban, PMBOK ou equivalentes;

II – 01 (um) ou mais profissionais integrantes da equipe de suporte técnico, com experiência compatível com sistemas informatizados de gestão, responsáveis pelo atendimento às demandas operacionais, correção de falhas, atualizações, esclarecimento de dúvidas e suporte aos usuários do sistema.

9.11.8.2. A comprovação da equipe técnica e de suporte poderá ser realizada mediante declaração formal da licitante, disponibilizada em **DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO PESSOAL (ANEXO VI)**, acompanhada de currículo resumido ou descrição da experiência profissional dos integrantes, sendo vedada a exigência de vínculo empregatício prévio, admitindo-se qualquer forma de contratação permitida em lei.

9.12 . DECLARAÇÕES UNIFICADAS (ANEXO IV):

9.12.1. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às declarações ali disponibilizadas.

9.12.1.1. Além do cumprimento do item anterior, deverá o licitante apresentar **DECLARAÇÃO UNIFICADA** disponibilizada em **(Anexo IV)**, assinalando nesta os itens que a correspondem, bem como deverá anexá-la junto ao campo no sistema próprio para realizar o upload dos documentos de habilitação.

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

9.13. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.



9.14. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.15. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.16. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.17. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.18. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA.

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de **2 (DUAS HORAS)** a contar da solicitação da Pregoeira no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. Ser redigida em língua portuguesa, digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

10.3. Os preços devem ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.



10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, deverá o licitante interessado manifestar, imediatamente, a sua intenção de recorrer, em campo próprio do sistema.

11.2. O recorrente terá, a partir de então, o prazo 3 (três) dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros 3 (três) dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses

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

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), ou e-mail, ou de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no **CADASTRO DO PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

13.1. Julgados os recursos, constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará e homologará a licitação.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO.

14.1. Conforme disposto no Caput do Artigo 98 da Lei Federal de nº 14.133/2021, e quando o caso, a garantia poderá ser de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, autorizada a majoração desse percentual



para até 10% (dez por cento) desde que justificado mediante análise da complexidade técnica e dos riscos envolvidos.

14.2. Conforme disposto no Caput do Artigo 100 da Lei Federal de nº 14.133/2021, a garantia, quando incidir será liberada e ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção ou culpa exclusiva da administração e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

14.3. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

15. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL.

15.1. Os contratos decorrentes deste certame poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do Artigo 107 da Lei Federal de nº 14.133/2021.

15.2. Após o período de 12 meses do orçamento estimado, poderá haver o reajuste dos valores pelo índice IPCA, que será concedido somente após a solicitação da contratada, sob pena de preclusão.

15.3. Conforme disposto no Inciso I e Caput do Artigo 124 da Lei Federal de nº 14.133/2021, os contratos firmados poderão ser alterados com as devidas justificativas, unilateral pelo SAAE/Oliveira, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos e quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diluição quantitativa de seu objeto, nos limites de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato para obras, serviços e compras e de 50% (cinquenta por cento) no caso de reforma de edifício ou de equipamentos. Poderá também ser aditado bilateralmente para manter o equilíbrio econômico e financeiro inicial do contrato em casos de força maior, caso fortuito e fato do príncipe, em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis que inviabilizem a sua execução, conforme pactuado.

15.4. Conforme disposto no Caput do Artigo 129 da Lei Federal de nº 14.133/2021, quando da alteração contratual para supressão de obras, bens e serviços, se o contratado já houver adquirido os materiais e os colocado no local dos trabalhos, ou ainda, ter prestado os serviços, estes deverão ser pagos pelo SAAE/Oliveira/MG Utilitário, pelos custos regularmente comprovados e monetariamente reajustados, podendo ainda caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

15.5. Os preços contratados serão alterados, para mais ou para menos, conforme o caso, se houver, após a data da apresentação da proposta, criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços contratados, nos termos do artigo 134 da Lei Federal de nº 14.133/2021.

16. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO.

16.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.

17.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

18. DO PAGAMENTO.



18.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até **30 (trinta) dias**, contados a partir a prestação dos serviços, recebimento provisório e aprovação da Nota Fiscal ou Fatura.;

18.2. Considera-se ocorrido o recebimento e aprovação da Nota Fiscal ou Fatura quando a Administração contratante atestar a execução do objeto do contrato através do Termo Definitivo de Recebimento.

18.3. Deverão constar na Nota Fiscal obrigatoriamente os seguintes dados:

Razão Social: Serviço Autônomo De Água e Esgoto -SAAE-Oliveira/MG
Endereço: Praça Maria José Cambraia Ribeiro, 180 – Aldeia São Vicente
Oliveira/MG – 35540-000
CNPJ: 22.988.000/0001-84

18.4. Em caso de irregularidade (s) na emissão do documento fiscal, o prazo de pagamento, sem alteração de seu valor, será contado a partir de sua reapresentação, devidamente regularizada.

18.5. Se a Nota Fiscal ou Fatura for apresentada em desacordo ao contratado ou com irregularidades, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a Contratada providencie as medidas necessárias à sua regulamentação formal, não implicando qualquer ônus para a Administração.

18.6. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação, não cabendo a esta pleitear reajuste de preço, atualização monetária ou quaisquer outros direitos que entender cabível.

18.7. A atualização monetária incidente após o decurso do prazo para efetivo pagamento será calculada pelo índice IPCA.

18.8. O acompanhamento para fins de liquidação contratual se dará através do Fiscal do Contrato.

18.9. A empresa vencedora deverá fornecer os dados bancários para realização dos **pagamentos**.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

19.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o licitante/adjudicatário que der causa à inexecução parcial ou total do contrato;

19.1.2. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

19.1.3. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

19.1.4. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

19.1.5. Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

19.1.6. Apresentar declaração ou documentação falsa;

19.1.7. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

19.1.8. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

19.1.10. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

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

a) Advertência por escrito;

b) Multa;



- c) Impedimento de licitar e contratar;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

19.4. Antes da aplicação da penalidade, será facultada a defesa escrita do interessado, no prazo de 15(quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação, nos termos dos artigos 157 e 158 da Lei 14.133/2021.

19.5. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

19.6. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do artigo 163 da Lei 14.133/2021.

19.7. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO - Os licitantes e o contratado devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida à subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

19.7.1. PARA OS PROPÓSITOS DESTA CLÁUSULA, DEFINEM-SE AS SEGUINTE PRÁTICAS:

- a) PRÁTICA CORRUPTA:** Oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução do contrato;
- b) PRÁTICA FRAUDULENTA:** A falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução do contrato;
- c) PRÁTICA CONCERTADA:** Esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) PRÁTICA COERCITIVA:** Causar danos ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.
- e) PRÁTICA OBSTRUTIVA:** Destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

20. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.

20.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital e/ou apresentar pedido de esclarecimento.

20.2. A IMPUGNAÇÃO e/ou PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DEVERÃO ser feitos EXCLUSIVAMENTE por FORMA ELETRÔNICA no sistema www.portaldecompraspublicas.com.br.

20.3. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada no Portal de Compras Públicas no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

20.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.



20.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame, salvo quando se amolda ao Art. 55, parágrafo 1º, da Lei nº 14.133/2021.

20.5.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pela Pregoeira, nos autos do processo de licitação.

20.6. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

20.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.portaldecompraspublicas.com.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

20.8. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade empresária, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

21. DO GESTOR E FISCAL DO CONTRATO.

21.1. De modo a resguardar a efetiva execução do objeto e, conseqüentemente, suprir a necessidade apresentada perante o presente procedimento de contratação, tem-se nomeados os seguintes servidores para gestão e fiscalização do contrato:

A Gestora do contrato será Lidiana Teixeira Rodrigues e a fiscal do contrato será Cíntia Maria de Cássia Viana.

23.2. A fiscalização de que trata o item anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros.

23.3. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução de entrega dos serviços, indicando dia, mês, ano e horário, bem como o nome das pessoas eventualmente envolvidas, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

23.4. O fiscal lavrará termo detalhado do recebimento provisório, apontando todas as circunstâncias envolvidas na execução do objeto, atestando sua regularidade ou não.

23.5. O gestor lavrará termo detalhado do recebimento definitivo, atestando se a execução do objeto atendeu todas as exigências do Edital e do Contrato.

23.6. A gestão e fiscalização do contrato seguirão as disposições da Lei n. 14.133/21 e os atos normativos regulamentares correspondentes.

23.7. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

23.8. A subcontratação só será admitida mediante prévia anuência da contratante, condicionada à apresentação de toda documentação comprobatória dos requisitos da contratação previstos no item 9 deste termo.

23.9. ATRIBUIÇÕES DO GESTOR DO CONTRATO.



- 23.9.1.** Organizar o contrato, apostilas e os termos aditivos;
- 23.9.1.** Acompanhar o prazo de vigência e execução;
- 23.9.3.** Solicitar prorrogação e aditivos (quantitativos/qualitativos);
- 23.9.4.** Analisar proposta de prorrogação;
- 23.9.5.** Manter controle da ordem cronológica de pagamentos;
- 23.9.6.** Manter atualizado os valores dos serviços com aditivos e supressões;

23.10. ATRIBUIÇÕES DO FISCAL DO CONTRATO.

- 23.10.1.** Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;
- 23.10.2.** Determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- 23.10.3.** Propor e sanções cabíveis.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

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

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

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

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

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

22.10. O licitante é o responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

24.10.1 A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do documento equivalente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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



22.12. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto, poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável, ou anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado, desde que observados os princípios da ampla defesa e contraditório.

22.12.5. A anulação do Pregão induz à extinção do contrato.

24.12.2. A anulação da licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar.

22.13. É facultado à Autoridade Superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

22.14. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: www.portaldecompraspublicas.com.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço www.saaeoliveira.com.br, nos dias úteis, no horário das 08:00 às 16:00 horas, no mesmo endereço e período em que os autos do processo administrativo permanecerão com acesso e vista franqueada aos interessados.

22.15. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO IV – DECLARAÇÃO UNIFICADA

ANEXO V – MATRIZ DE RISCO;

ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO PESSOAL

ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO.

ANEXO VIII – ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO

Oliveira, 21 de setembro de 2026.

Isabel Cristina Ramos Diniz dos Santos
Agente de Contratação

Sônia Cristina Azevedo
Pregoeira SAAE-Oliveira



ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de sistemas informatizados para Gestão do Saneamento, Leitura com Impressão Simultânea, Ordem de Serviço, LGPD e Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente estudo tem por finalidade analisar e propor a melhor solução para suprir a necessidade de modernização tecnológica e integração das rotinas comerciais e administrativas do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Oliveira — SAAE/Oliveira, por meio da contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para locação de sistema integrado de gestão comercial e administrativa.

1.2. A Administração necessita modernizar, integrar e aprimorar os processos operacionais, administrativos e de atendimento relacionados aos serviços de saneamento, especialmente aqueles vinculados ao cadastro de consumidores, ligações de água e esgoto, leituras, faturamento, arrecadação, controle de débitos, parcelamentos, ordens de serviço, atendimento ao usuário, proteção de dados pessoais e canais digitais de comunicação.

1.3. Observou-se, durante o levantamento das rotinas de atendimento ao público, que a execução dessas atividades por sistemas não integrados, defasados ou insuficientes tende a gerar retrabalho, inconsistência de informações, baixa rastreabilidade de operações, maior tempo de atendimento, dificuldades no acompanhamento das atividades de campo e limitações para tomada de decisão gerencial. A fragmentação dos sistemas atuais exige importação e exportação manual de dados, o que gera divergências e compromete a confiabilidade das informações contábeis e financeiras.

1.4. Verificou-se, ainda, a necessidade de que a nova solução tecnológica contemple recursos que permitam ao usuário a quitação de débitos por meios eletrônicos modernos, como cartão de crédito e débito, ampliando a acessibilidade, reduzindo a inadimplência e melhorando a experiência do cidadão no relacionamento com o SAAE.

1.5. A Seção requisitante da presente contratação é a Seção de Contas e Consumo, que identificou a necessidade de adoção de sistema integrado para otimizar as rotinas de leitura, emissão de faturas e atendimento aos usuários, assegurando o cumprimento das metas institucionais e legais do SAAE.

1.6. Conforme regulamento nos termos do artigo 140, inciso 1º da Portaria nº 610 de 29 de dezembro de 2023, não há previsão de enquadramento de serviços como luxo, uma vez que se trata de solução tecnológica essencial e de caráter utilitário, projetada exclusivamente para atender às necessidades funcionais e operacionais do SAAE.

1.7. A presente contratação justifica-se pela necessidade de modernização e aprimoramento contínuo do sistema de gestão comercial da Autarquia, visando elevar os padrões de eficiência operacional, transparência, segurança da informação e qualidade no atendimento ao público.

A adoção de uma solução tecnológica atual, robusta e plenamente aderente às boas práticas de gestão pública permitirá:

- a automação e integração dos processos de leitura, faturamento, arrecadação e conciliação financeira;
- a eliminação de retrabalhos e inconsistências manuais;
- a geração de informações contábeis e gerenciais fidedignas, que reflitam com exatidão a realidade patrimonial e financeira da Autarquia;
- o fortalecimento dos mecanismos de controle interno, transparência e prestação de contas à sociedade e aos órgãos de controle;
- a melhoria da experiência do cidadão, com canais de autoatendimento eficientes e serviços digitais acessíveis.



1.8. Busca-se, assim, assegurar que todos os registros e movimentações — desde o cadastro do usuário até a quitação de débitos — sejam tratados de forma íntegra, rastreável e segura, contribuindo para uma gestão responsável e eficaz dos recursos públicos.

1.9. A presente contratação tem caráter sucessório e definitivo, substituindo integralmente a solução anterior, sem que haja sobreposição de despesas ou continuidade indevida de obrigações, conforme detalhado no item 3 deste estudo.

2. ÁREA REQUISITANTE E INTERESSES PÚBLICOS ENVOLVIDOS

2.1. A solução pretendida atende às necessidades da entidade responsável pela prestação dos serviços de saneamento, abrangendo áreas de atendimento ao público, cadastro, leitura, faturamento, arrecadação, fiscalização, ordens de serviço, dívida ativa, qualidade da água, tecnologia da informação, proteção de dados pessoais e gestão administrativa.

2.2. O interesse público está caracterizado pela necessidade de garantir continuidade, eficiência, segurança, economicidade, transparência e melhoria da prestação dos serviços públicos de água e esgoto, além de ampliar os canais de comunicação com os cidadãos e fortalecer a conformidade com a legislação de proteção de dados pessoais.

3. HISTÓRICO DA CONTRATAÇÃO ANTERIOR E APRENDIZADO INSTITUCIONAL

3.1. Em procedimento licitatório anterior, Processo Nº 001/2026, Pregão Eletrônico Nº 002/2026, foi realizada a contratação do objeto em 4 (quatro) lotes distintos, abrangendo: (I) Sistema Integrado de Gestão Comercial e Administrativa (Lote 1); (II) Locação de Impressoras Térmicas (Lote 2); (III) Locação de Tablets (Lote 3); e (IV) Aquisição de Bobinas Térmicas (Lote 4).

3.2. O Lote 1 foi contratado e deu-se início à fase de implantação, com a realização da Prova de Conceito (PoC) prevista no instrumento convocatório, com prazo de 90 (noventa) dias para sua execução, nos termos do edital.

3.3. Durante a execução da PoC, constatou-se a inviabilidade operacional da sistemática adotada, uma vez que o cronograma previa a implantação completa do sistema dentro do próprio período da PoC, o que se mostrou incompatível com a complexidade das rotinas de saneamento, com a necessidade de conversão de dados, treinamento de usuários e estabilização do ambiente.

3.4. A primeira empresa contratada foi desclassificada ao final da PoC. Ocorre que, caso a sistemática se repetisse com uma segunda e eventualmente uma terceira empresa, a Administração ficaria por período superior a 9 (nove) meses em fase experimental de avaliação, com a sucessiva realização de PoCs e reimplantação de sistemas, comprometendo gravemente a continuidade dos serviços públicos de saneamento, o faturamento, a arrecadação e o atendimento à população.

3.5. Diante da constatação do vício metodológico, e da vulnerabilidade financeira e gerencial da entidade, a Administração, em atenção aos princípios da continuidade do serviço público, eficiência e razoabilidade, verificou a necessidade de revisão e confecção de novo processo licitatório contemplando o item contido no lote 1.

3.6. Da Garantia da Continuidade do Serviço Público

3.6.1. Considerando a necessidade premente de continuidade das rotinas de leitura, faturamento, arrecadação e atendimento ao público, a Administração adotou por prudência, as medidas necessárias para assegurar a prestação ininterrupta dos serviços essenciais de gestão administrativa e financeira da autarquia.

3.6.2. Foi formalizado um aditivo de supressão de prazo para fins de garantir a continuidade dos serviços com a empresa que vinha executando os serviços do Lote 1, com o objetivo de manter a operação do sistema durante o período necessário à realização da nova licitação, implantação e estabilização do novo sistema.

3.6.3. Tal medida justifica-se pelos seguintes motivos:

- a) a continuidade do serviço público é princípio constitucional (art. 175 da CF/88 e art. 6º da Lei 14.133/2021), devendo a Administração adotar todas as medidas necessárias para evitar sua interrupção;
- b) a ausência de sistema de gestão comercial inviabiliza a leitura, emissão de faturas, arrecadação, controle de débitos, ordens de serviço e atendimento ao contribuinte, comprometendo gravemente a prestação do serviço público de saneamento;



c) a interrupção do faturamento e arrecadação causaria grave dano financeiro à Autarquia, inviabilizando suas atividades e comprometendo o equilíbrio econômico-financeiro do SAAE;

d) o aditivo de supressão de prazo é uma medida temporária e excepcional necessária à conclusão do novo certame e à implantação da solução definitiva.

3.7. Os Lotes 2, 3 e 4 (equipamentos e insumos) permanecem em execução regular, com seus contratos vigentes, razão pela qual não integram o escopo da presente contratação. O objeto do presente ETP restringe-se, portanto, à nova contratação do Sistema Integrado de Gestão Comercial e Administrativa.

3.8. Da Nova Sistemática da Prova de Conceito

3.8.1. A nova sistemática da Prova de Conceito, conforme detalhada no Termo de Referência que acompanha este ETP, corrige integralmente o vício anterior, ao estabelecer que:

a) a PoC ocorre na fase licitatória, antes da assinatura do contrato, e não durante a implantação;

b) a PoC será realizada após a fase de habilitação, com os fornecedores já habilitados, em ordem de classificação das propostas;

c) o cronograma da PoC será definido em roteiro oficial publicado pela CONTRATANTE, com início entre 2 (dois) e 10 (dez) dias úteis após a publicação;

d) a demonstração será realizada item a item, conforme roteiro preestabelecido, com exigência de 100% de atendimento dos itens obrigatórios;

e) caso o primeiro colocado seja desclassificado, os demais licitantes serão convocados na ordem de classificação, ainda na fase licitatória;

f) apenas a empresa que atender integralmente à PoC terá o certame adjudicado e poderá assinar o contrato e iniciar a implantação definitiva.

3.9. Dessa forma, a presente minuta corrige integralmente o vício processual anterior, assegurando que:

a) a Administração não fique por longos períodos com um sistema em caráter experimental, em razão de sucessivas PoCs com contratados diferentes;

b) a PoC ocorra em momento processual adequado, sem comprometer a continuidade do serviço público;

c) a implantação do sistema ocorra em cronograma factível, com a contratada já aprovada na PoC e com todas as condições para execução do contrato;

d) o certame seja competitivo, transparente e aderente à Lei nº 14.133/2021, em especial aos princípios da isonomia, julgamento objetivo e eficiência.

4. DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Destaca-se que a contratação em comento possui previsão junto ao plano anual de contratações (PAC) 2026, estando representada pelo elemento de despesa **Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação — 3.3.90.40.00.00**, nos termos da Portaria Nº 334 de 03 de agosto de 2026, demonstrando claramente seu alinhamento com o planejamento da administração.

4.2. A indicação no item anterior demonstra o alinhamento da presente contratação com a Lei de diretrizes orçamentárias LOA 2026, Lei 4.158 de 30/12/2025.

4.3. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados do exercício de 2026, na dotação abaixo discriminada:

Código Reduzido: 1863

Órgão: 5 – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Unidade: 001 – ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2052 - Manter Atividades Administrativas – SAAE

Vínculo: 17530000000 - Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos

Subelemento: 3339040020000000000 - Locação de softwares

4.4. Dessa forma, resta evidenciada a compatibilidade da contratação com os instrumentos de planejamento vigentes, em conformidade com a legislação aplicável e com as normas que regem o processo de contratações públicas.



5. REQUISITOS GERAIS DA CONTRATAÇÃO

5.1. A contratação deverá contemplar licença de uso temporária, não exclusiva e intransferível do sistema, com disponibilização das funcionalidades durante a vigência contratual, bem como os serviços necessários à implantação, conversão de dados, treinamento, suporte técnico, manutenção e hospedagem em nuvem.

5.2. A solução deverá ser compatível com a rotina administrativa e operacional da CONTRATANTE, preservando a segurança da informação, a rastreabilidade das ações, a continuidade da operação e a disponibilidade dos serviços essenciais.

5.3. O sistema deverá permitir controle de acesso por usuário e senha, perfis de permissão, registros de auditoria, integridade da base de dados, mecanismos de backup e recuperação, exportação de informações, emissão de relatórios, atualização controlada de versão e integração entre módulos.

5.4. O sistema deverá operar em plataforma compatível com a rotina da CONTRATANTE, admitindo-se arquitetura tecnológica Windows/Desktop, Web ou híbrida, a ser detalhada na especificação técnica do objeto. Em qualquer caso, a solução deverá:

- a) ser compatível com dispositivos móveis Android para as rotinas de leitura e ordens de serviço em campo;
- b) permitir a transmissão on-line dos dados coletados em campo, eliminando etapas intermediárias de digitação;
- c) garantir o gerenciamento centralizado das informações;
- d) contemplar recursos de georreferenciamento (GPS) para rastreabilidade das leituras e execução de serviços;
- e) dispor de ferramentas de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho que auxiliem na tomada de decisão.

5.4.1. Caso a solução seja baseada em tecnologia Web, deverá permitir acesso por navegadores atualizados (Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox).

5.4.2. Caso a solução seja baseada em tecnologia Windows/Desktop, deverá ser compatível com ambiente operacional adequado à infraestrutura da Administração e não poderá depender de tecnologias obsoletas ou sem suporte técnico regular.

5.5. O sistema a ser contratado deverá contemplar mecanismos que assegurem a integridade, a rastreabilidade e a consistência dos dados durante o processo de migração, bem como suporte técnico qualificado nas fases de implantação e estabilização, observados os mais rigorosos padrões de segurança da informação e as normas aplicáveis à administração pública.

5.6. Considerando o disposto no Decreto Municipal nº 4.969, de 01 de outubro de 2024, que institui o Programa Papel Zero no Município de Oliveira, o sistema a ser contratado deverá atender às diretrizes de gestão documental eletrônica, eliminação do uso de papel e digitalização de formulários e atendimentos, assegurando a integridade, disponibilidade e autenticidade das informações digitais.

5.7. Todos os serviços contratados deverão estar em conformidade com as normas técnicas aplicáveis, bem como com os princípios da eficiência, economicidade, transparência e segurança da informação, assegurando que o sistema atenda plenamente às necessidades funcionais do SAAE e à legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021.

5.8. Da Integração com o SIAFC (Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil)

5.8.1. O sistema deverá possuir compatibilidade e integração total, automatizada e sem intervenção humana de acordo com o SIAFC — Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil, permitindo o intercâmbio automatizado de dados financeiros, tarifários e cadastrais, de forma a garantir a consistência das informações, o controle contábil unificado e a conformidade com as normas de contabilidade pública e prestação de contas, em atendimento ao Decreto Federal nº 10.540/2020.

5.8.2. A integração deverá ocorrer em tempo real ou em lote automatizado, sem necessidade de importação, exportação ou leitura manual de arquivos externos, assegurando que toda transação comercial seja automaticamente refletida na contabilidade, sem divergências de valores.

5.8.3. Não será admitida qualquer forma de operação manual para conciliação, digitação ou manipulação de dados entre sistemas.

5.9. Da observância à Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD



A solução tecnológica deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados — LGPD), especialmente no que se refere à segurança, confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações pessoais tratadas no âmbito das atividades comerciais e administrativas do SAAE.

O sistema deverá garantir mecanismos de controle de acesso, trilhas de auditoria, registros de operações e segregação de perfis, assegurando que o tratamento de dados pessoais ocorra em conformidade com os princípios da necessidade, finalidade, minimização, transparência e responsabilidade.

5.10. Do prazo e possibilidades de prorrogações

O prazo do contrato será de 12 (doze) meses, abrangendo o período necessário para execução e pagamento, prorrogável na forma do artigo 107 da Lei Federal 14.133/2021.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS DA SOLUÇÃO

6.1. Gestão do Saneamento

O sistema deverá apoiar a administração autônoma dos recursos decorrentes da arrecadação de água e esgoto, permitindo a manutenção de cadastros, ligações, hidrômetros, rotas, leituras, faturamento, arrecadação, débitos, parcelamentos, cobrança, dívida ativa, qualidade da água, relatórios e módulos de atendimento ao contribuinte, compreendendo:

- controle de contribuintes, ligações, categorias, rotas, hidrômetros, setores, localidades, receitas, tributos, lançamentos e serviços;
- rotinas de cálculo, emissão de contas, cobrança, parcelamento, baixa bancária, PIX, débito automático e conciliação de arrecadações;
- controle de cortes, religações, notificações, solicitações de serviços, processos jurídicos, dívida ativa e peticionamento, quando aplicável;
- relatórios gerenciais, informações para sistemas setoriais, controle da qualidade da água e atendimento web ao contribuinte;
- gestão tarifária, controle de ligações e hidrômetros, emissão e recálculo de faturas, gerenciamento de ordens de serviço, parcelamentos, integrações contábeis automáticas, cobrança de terceiros conveniados, controle de materiais e estoques.

6.1.1. Considerando a obrigatoriedade de emissão da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica — NFAG (modelo 75), nos termos da regulamentação nacional aplicável, faz-se necessária a contratação de sistema informatizado plenamente adaptado à emissão da NFAG e à geração do respectivo Documento Auxiliar da NFAG — DANFAG.

O sistema deverá ser capaz de emitir, transmitir, autorizar, armazenar e gerenciar a NFAG, bem como gerar e imprimir o DANFAG, inclusive no contexto de leitura simultânea com impressão da conta, assegurando continuidade operacional, conformidade fiscal e rastreabilidade das informações.

6.2. Leitura com Impressão Simultânea

A solução de leitura deverá permitir a automação da coleta de leituras em campo, cálculo da fatura, impressão simultânea, registro de ocorrências, controle de agentes de leitura, integração de retorno ao sistema gestor e disponibilização de relatórios operacionais, compreendendo:

- funcionamento em ambiente compatível com navegadores atualizados e dispositivos móveis;
- parametrização de regras de leitura, cálculo, impressão e ocorrências;
- importação e exportação de dados por arquivos ou integração via API, conforme definido tecnicamente;
- registro de logs, visualização de leituras, fotos, estatísticas, faturas retidas, clientes não visitados e demais controles de operação.

6.3. Sistema de Ordem de Serviços

O sistema de ordem de serviços deverá permitir o registro, acompanhamento, tramitação, execução e encerramento de solicitações de serviços, com controle de departamentos, equipes, materiais, veículos, equipamentos, anexos, histórico, prazos e situação operacional, compreendendo:

- geração de solicitações a partir de atendimentos, chamados, débitos, religações, cortes, vistorias ou outras demandas operacionais;



- controle de responsáveis, equipes, datas, horários, materiais e recursos utilizados;
- tramitação individual ou em lote, anexação de documentos e imagens, finalização com motivo e histórico;
- integração com o sistema de saneamento para atualização de cadastros, hidrômetros, ligações, cobranças e atendimento ao contribuinte.

6.4. Solução Tecnológica para LGPD

A solução deverá apoiar a CONTRATANTE na estruturação de governança de proteção de dados pessoais, contemplando sensibilização, diagnóstico, plano de ação, canal de atendimento ao titular, apoio à designação de encarregado, comitê gestor, capacitação, questionários, mapeamento de processos e registros de conformidade, compreendendo:

- orientação inicial sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e boas práticas de privacidade;
- levantamento de políticas de segurança, privacidade, cookies, acessos e governança;
- disponibilização de canal para atendimento aos titulares de dados;
- capacitação por plataforma EAD, diagnósticos por questionários e mapeamento dos processos relevantes.

6.5. Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial

O chatbot deverá ampliar os canais digitais de atendimento, reduzindo demandas repetitivas e permitindo comunicação automatizada com usuários, com controle de conversas, filas, tags, relatórios, integração com WhatsApp Business API, histórico para auditoria e comunicação segura, compreendendo:

- atendimento automatizado e/ou assistido por agentes humanos conforme a operação;
- relatórios de volume de conversas, tempo médio de primeira resposta, tags e métricas de atendimento;
- configuração de mensagens automáticas, horários de atendimento e números ativos;
- operação com comunicação criptografada e política de uso alinhada à LGPD;
- medição de consumo variável por mensagens processadas e tokens de IA, com pagamento conforme efetiva utilização atestada, nos termos do modelo de demanda variável previsto no Termo de Referência.

7. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO

7.1. No âmbito da elaboração do Estudo Técnico Preliminar, procedeu-se a uma ampla pesquisa de mercado com o objetivo de identificar as soluções tecnológicas disponíveis para suprir a necessidade de modernização e integração das rotinas comerciais e administrativas do SAAE Oliveira. A pesquisa focou em analisar diferentes arquiteturas e modelos de sistemas de gestão comercial para saneamento, avaliando sua aderência aos requisitos obrigatórios, em especial à integração total, automatizada e sem interferência humana com o Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil (SIAFIC), conforme Decreto Federal nº 10.540/2020.

7.2. O SAAE Oliveira não dispõe de equipe interna de desenvolvimento de software ou de infraestrutura de TI dedicada para a criação e manutenção de um sistema próprio. A complexidade e especificidade das regras de faturamento, conciliação contábil e controle operacional do serviço de saneamento demandam uma solução especializada, robusta e em constante atualização. Portanto, a contratação de um sistema desenvolvido por empresa especializada constitui a única alternativa tecnicamente viável e economicamente razoável.

7.3. A pesquisa identificou quatro cenários principais de soluções disponíveis no mercado, com diferentes graus de integração, modernidade e aderência às necessidades do SAAE:

a) **Sistema Desktop/Legado:** Trata-se de modelo em desuso, instalado localmente em servidores e estações do órgão, sem conectividade total, automatizada e sem intervenção humana em tempo real. Foi um modelo utilizado durante anos pelo SAAE, caracterizado pela necessidade de troca manual de arquivos (importação/exportação) para integração com o sistema contábil. Esta solução é a raiz dos problemas graves descritos, como inconsistências de dados, retrabalho e descumprimento das normas do SIAFIC. Sua manutenção representa um retrocesso tecnológico e um risco administrativo e fiscal inaceitável, razão pela qual foi descartada.

b) **Sistema Híbrido (Desktop com Módulos Web):** Solução que combina componentes instalados localmente com alguns módulos acessíveis via web. Esta arquitetura é expressamente admitida no Termo de Referência,



que estabelece que a solução "poderá ser desenvolvida em tecnologia Windows/Desktop ou Web". Para atender plenamente às necessidades do SAAE, o sistema híbrido deverá obrigatoriamente:

- garantir a integração total, automatizada e sem intervenção humana com o SIAFC, conforme exigência do Decreto Federal nº 10.540/2020;
- permitir a transmissão on-line dos dados coletados em campo, eliminando etapas intermediárias de digitação;
- assegurar a rastreabilidade e consistência das informações entre os módulos desktop e web;
- ser compatível com os equipamentos já contratados (tablets e impressoras térmicas, Lotes 2 e 3 do procedimento anterior);
- dispor de mecanismos de atualização controlada e segura, tanto para os componentes desktop quanto para os módulos web.

A adoção de sistema híbrido é viável desde que a contratada comprove sua capacidade de integrar plenamente os módulos e garantir a continuidade operacional, com suporte técnico e manutenção adequados para ambas as plataformas.

c) **Sistema em Nuvem (Cloud) não Totalmente Integrado:** Trata-se do sistema atualmente em operação no SAAE Oliveira. Embora operado em plataforma web, não se caracteriza como um sistema totalmente integrado. Sua principal limitação reside na necessidade de geração, compartilhamento e importação manual de arquivos estruturados para realizar a integração com os sistemas contábeis e financeiros. Este processo exige intervenção humana direta para validação, transferência e conciliação, o que configura descumprimento ao disposto no Decreto 10.540/2020. Consequentemente, este modelo não resolve os problemas históricos de inconsistência, retrabalho e falta de rastreabilidade, razão pela qual foi descartado.

d) **Sistema em Nuvem Totalmente Integrado ou Híbrido com Integração Automatizada:** Solução tecnologicamente avançada, onde os módulos comercial, financeiro e contábil são partes de uma mesma plataforma ou se comunicam em tempo real através de interfaces de programação robustas e seguras, independentemente de serem baseados em tecnologia web, desktop ou híbrida. Neste modelo, uma operação comercial (leitura, faturamento, recebimento) gera automaticamente e sem intervenção humana os eventos contábeis e financeiros correspondentes no sistema integrado. Esta é a única arquitetura que atende integralmente aos preceitos do SIAFC, eliminando redundâncias, retrabalho e inconsistências, garantindo segurança, transparência e rastreabilidade completas.

7.4. Diante da análise, conclui-se que:

- a) A solução em nuvem totalmente integrada (Cenário D) é a que melhor atende às necessidades do SAAE, oferecendo maior disponibilidade, redundância, atualização tecnológica e redução de encargos operacionais internos;
- b) A solução híbrida (Cenário B) é admitida, desde que comprovadamente atenda a todos os requisitos de integração total, automatizada e sem intervenção humana com o SIAFC, bem como os demais requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência;
- c) Independentemente da arquitetura tecnológica adotada (web, desktop ou híbrida), a contratada deverá comprovar, por ocasião da Prova de Conceito, que a solução atende integralmente a todos os requisitos de integração, funcionalidade, segurança, rastreabilidade e conformidade com as legislações vigentes.

7.5. O SAAE de Oliveira, até a presente data, não possui catálogo eletrônico de padronização que abranja sistemas informatizados de gestão comercial ou suas integrações tecnológicas. Assim, não há catálogo eletrônico aplicável para este objeto específico, razão pela qual sua não utilização é devidamente justificada, nos termos do art. 19, §2º da Lei 14.133/2021.

7.6. Nos termos do art. 48 da Lei 14.133/2021, a contratação do sistema informatizado de gestão comercial, bem como dos serviços correlatos de leitura, emissão de faturas, gestão de ordens de serviço, suporte técnico, agência virtual e demais funcionalidades integradas, enquadra-se como atividade material, essencial, instrumental e complementar às competências legais do SAAE.

A gestão comercial, o atendimento aos usuários, o faturamento, a arrecadação e o controle operacional constituem atribuições finalísticas da Autarquia, sendo o sistema ora especificado essencial para viabilizar,



apoiar e aprimorar essas atividades. Assim, o objeto caracteriza-se como serviço de natureza instrumental, imprescindível ao adequado desempenho das funções institucionais do SAAE.

7.7. Do ponto de vista procedimental

7.7.1. Após definida a solução técnica ideal, procedeu-se à análise das modalidades de contratação mais vantajosa para a Administração. Foram considerados os seguintes instrumentos: Pregão Eletrônico, Contratação Direta (Dispensa ou Inexigibilidade) e Adesão a Ata de Registro de Preços.

7.7.2. A contratação por Adesão a Ata de Registro de Preços foi descartada por dois motivos principais: (I) a especificidade extrema do objeto, que deve ser perfeitamente customizado para atender às rotinas do SAAE Oliveira e integrar-se total, automaticamente e sem intervenção humana aos seus sistemas contábeis, o que dificilmente seria encontrado em solução padronizada de registro de preços; e (II) a necessidade de que o fornecedor do sistema assuma obrigações contínuas de suporte, evolução tecnológica, manutenção e treinamento, típicas de um contrato de prestação de serviço contínuo, e não de um fornecimento pontual.

7.7.3. A contratação direta por Dispensa ou Inexigibilidade também não se mostra aplicável. A pesquisa de mercado, detalhada no item 7, evidenciou a existência de diversos fornecedores no mercado nacional especializados no desenvolvimento e locação de sistemas de gestão para saneamento, inclusive com soluções em nuvem e híbridas. Não há, portanto, a exclusividade ou singularidade do objeto que justifique a inexigibilidade de licitação.

7.7.4. A contratação por meio de certame competitivo na modalidade pregão eletrônico, na forma da Lei nº 14.133/2021, apresenta-se como a mais adequada e vantajosa pelos seguintes motivos:

- **Economicidade:** A disputa em tempo real entre os licitantes, visando o menor preço, estimula a apresentação de propostas com a melhor relação custo-benefício;
- **Celeridade e Eficiência:** O processo é conduzido integralmente em ambiente eletrônico, agilizando as fases de credenciamento, lance e habilitação;
- **Adequação ao Objeto:** É modalidade própria para a aquisição de bens e serviços comuns, inclusive de tecnologia, sendo perfeitamente aplicável à locação de sistema de gestão, seja ele em nuvem, desktop ou híbrido;
- **Contrato Contínuo:** A modalidade permite a celebração de contrato por prazo determinado (12 meses, prorrogável), ideal para a prestação de serviço contínuo de software (SaaS).

7.8. Conclui-se, portanto, que a solução de mercado mais adequada é aquela que assegura a integração total, automatizada e sem intervenção humana com o SIAFC, independentemente da arquitetura tecnológica adotada (web ou híbrida), desde que comprovadamente atenda a todos os requisitos técnicos e funcionais previstos no Termo de Referência e seja aprovada na Prova de Conceito.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

8.1. Considerando as necessidades identificadas e as alternativas analisadas, a solução técnica mais adequada para atender às demandas do SAAE/Oliveira consiste na contratação de empresa especializada para fornecimento de licença de uso, por prazo determinado, de sistemas informatizados integrados para Gestão do Saneamento, Leitura com Impressão Simultânea, Sistema de Ordem de Serviços, Solução Tecnológica para LGPD e Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial.

8.2. A contratação deverá abranger implantação, conversão de dados, parametrização, treinamento dos usuários, suporte técnico, manutenção corretiva, legal e evolutiva, hospedagem em nuvem e operação assistida inicial, de modo a assegurar a entrada em produção, a estabilização do ambiente e a adequada utilização do sistema pelas áreas envolvidas.

8.3. A implantação poderá ocorrer mediante Ordem de Serviço única ou fracionada, conforme conveniência e planejamento da Administração, preservando a possibilidade de implantação total ou parcial do objeto, sem prejuízo da integração final da solução.

8.4. A solução proposta busca assegurar a modernização e automatização das atividades comerciais e operacionais do SAAE, permitindo o gerenciamento eficiente das ordens de serviço, leitura e emissão



simultânea de contas, controle de inadimplência, faturamento e gestão de consumo, de modo a garantir maior agilidade, transparência e rastreabilidade em todas as etapas do processo.

8.5. Com a implantação do novo sistema, será possível unificar em uma única plataforma tecnológica todas as informações e rotinas comerciais, assegurando:

- eficiência e agilidade nas etapas de leitura e faturamento;
- integração direta com os sistemas contábeis e financeiros do Município (SIAFC);
- digitalização e registro eletrônico dos atendimentos e serviços, em conformidade com o Programa Papel Zero (Decreto Municipal nº 4.969/2024);
- padronização e rastreabilidade das informações operacionais;
- continuidade ininterrupta das rotinas de leitura, emissão e entrega das contas de consumo.

8.6. Dessa forma, a contratação proporcionará ao SAAE uma solução tecnológica completa e integrada, capaz de atender todas as necessidades administrativas, comerciais e operacionais da Autarquia em um único ambiente de gestão, garantindo transparência, eficiência, redução de custos e melhoria na qualidade dos serviços prestados à população.

9. JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO ESCOLHIDA

9.1. A escolha por solução integrada se justifica pela interdependência entre as rotinas de cadastro, leitura, faturamento, arrecadação, débitos, ordens de serviço, atendimento ao contribuinte, proteção de dados e comunicação digital. A fragmentação excessiva da contratação poderia dificultar a rastreabilidade das informações, a manutenção de base cadastral única e a identificação de responsabilidades em caso de falhas.

9.2. A integração entre Gestão do Saneamento, Leitura com Impressão Simultânea e Ordem de Serviços permite que leituras, ocorrências, cortes, religações, troca de hidrômetros, solicitações de campo, cobranças e atendimentos sejam tratados em fluxo operacional coerente, com menor risco de retrabalho e inconsistências.

9.3. A inclusão da solução de LGPD e do chatbot de atendimento no mesmo escopo fortalece a governança do atendimento digital e o tratamento seguro das informações dos usuários, especialmente porque os canais de atendimento e os sistemas de saneamento tratam dados pessoais e registros de demandas dos cidadãos.

9.4. A hospedagem em nuvem, quando adotada, com responsabilidade de configuração e manutenção pela contratada, contribui para maior disponibilidade, redundância, atualização tecnológica e redução de encargos operacionais internos. Caso a solução adotada seja baseada em arquitetura Windows/Desktop ou híbrida, a contratada deverá igualmente garantir a disponibilidade, redundância, atualização tecnológica e suporte adequado, nos termos do Termo de Referência.

9.5. A exigência de integração total e automatizada fundamenta-se em:

- cumprimento do Decreto Federal nº 10.540/2020, que regulamenta o SIAFIC e obriga a utilização de sistemas únicos e integrados;
- necessidade de eliminar erros e retrabalhos decorrentes de processos manuais de importação e exportação de dados;
- busca pela eficiência administrativa e financeira, com redução de tempo, custos e falhas operacionais;
- melhoria da transparência e controle das receitas públicas, com informações precisas e auditáveis;
- garantia de integridade e uniformidade das informações entre o sistema comercial e o contábil/orçamentário da Autarquia.

9.6. O sistema objeto desta licitação deverá apresentar plena compatibilidade e integração nativa com os equipamentos (tablets, impressoras térmicas e bobinas) pertencentes à Autarquia, de modo a garantir a perfeita execução dos serviços e a continuidade operacional, sem necessidade de adaptações adicionais por parte da Administração.

9.7. Do modelo de remuneração do Chatbot

A opção pelo modelo de demanda variável para o Chatbot com Inteligência Artificial justifica-se pelos seguintes fundamentos:



- a) **Economicidade:** A cobrança baseada no consumo efetivo evita o pagamento por capacidade ociosa, uma vez que a demanda por atendimento automatizado pode apresentar variações sazonais ou decorrentes de campanhas específicas de regularização de débitos;
- b) **Transparência e Controle:** O modelo variável permite à Administração acompanhar mensalmente o volume de mensagens processadas e tokens de IA consumidos, conferindo maior rastreabilidade e controle sobre a utilização do serviço;
- c) **Adequação à Realidade Local:** Considerando que o SAAE Oliveira atende uma população de porte médio, o modelo variável adequa-se melhor à escala real de atendimentos, evitando o pagamento de valores fixos que poderiam ser superiores ao consumo efetivo;
- d) **Incentivo à Eficiência:** A medição do consumo estimula a contratada a otimizar o uso dos recursos de IA, garantindo que o serviço seja prestado com a melhor relação custo-benefício;
- e) **Conformidade com a Lei 14.133/2021:** O modelo variável está previsto no art. 6º, inciso XXIII, da Lei 14.133/2021, que trata da contratação de serviços com base em demanda, sendo amplamente admitido em contratações públicas de tecnologia da informação.

9.7.1. A parcela fixa mensal do chatbot corresponde à disponibilização da solução, incluindo licença de uso, infraestrutura, hospedagem, suporte técnico e manutenção, enquanto a parcela variável reflete o consumo efetivo de mensagens e tokens de IA, nos termos do item 4.6 do Termo de Referência.

9.7.2. A estimativa de consumo mensal de até 20.000 (vinte mil) mensagens e 5.000 (cinco mil) tokens de IA representa limite máximo de utilização, não constituindo obrigação mínima de consumo por parte da CONTRATANTE, conforme previsto no Termo de Referência.

10. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

10.1. O objeto da presente contratação é composto por sistemas que, embora possuam funcionalidades específicas, apresentam forte relação técnica e operacional entre si. A contratação conjunta é recomendável para preservar a integração das informações, a unidade de responsabilidade da contratada, a compatibilidade entre bases de dados e a continuidade das rotinas de atendimento, leitura, faturamento, cobrança e ordem de serviços.

10.2. O parcelamento do objeto poderia gerar necessidade de múltiplas integrações, maior esforço de gestão contratual, risco de incompatibilidade entre fornecedores, duplicidade de cadastros, divergência de informações e dificuldade de responsabilização por falhas sistêmicas.

10.3. Dessa forma, o objeto não será parcelado, sendo contratado junto a um único fornecedor, o que se mostra tecnicamente justificável e economicamente vantajoso, em conformidade com o art. 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

10.4. A execução poderá ser organizada por Ordem de Serviço, de forma única ou fracionada, permitindo à Administração implantar os módulos de acordo com sua conveniência, planejamento e capacidade operacional.

11. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DEMANDA

11.1. Dimensionamento dos Quantitativos, Escopo de Implantação e Previsão de Treinamento por Módulo

LOTE ÚNICO – Licença e Uso de Sistema							
Item	Código	Descrição	Quantidade	Unidade	Critério de cálculo/observação	Prazo Máximo de implantação e conversão (dias)	Quantidade de Usuários a serem treinados
1.	68309	Sistema de Gestão do Saneamento – Implantação	01	Serviço		90	25



2	68310	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Implantação	01	Serviço	Instalação, Conversão e Treinamento (Cobrança única)	90	25
3	68311	Sistema de Ordem de Serviços – Implantação	01	Serviço		90	70
4	68312	Solução Tecnológica para LGPD – Implantação	01	Serviço		90	25
5	68313	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Implantação	01	Serviço		90	25
6	68314	Sistema de Gestão do Saneamento – Licença de Uso	12	Mensal	Valor mensal fixo, abrangendo todas as funcionalidades desses sistemas.		
7	68315	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Licença de Uso	12	Mensal			
8	68316	Sistema de Ordem de Serviços – Licença de Uso	12	Mensal			
9	68317	Solução Tecnológica para LGPD – Licença de Uso	12	Mensal			
10	68318	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Licença de Uso	12	Mensal			
11	68319	Sistema de Hospedagem em Nuvem – Licença de Uso	12	Mensal			
12	68320	Mensagens Processadas (ativas e receptivas)	240000	Unidade	Remuneração composta por parcela fixa mensal (disponibilização) + parcela variável (consumo de mensagens e tokens de IA).	O faturamento será realizado mensalmente, com base em relatório detalhado de utilização no período.	
13	68321	Tokens de IA consumidos	60000	Unidade			

11.2. Quantitativo de Usuários do Sistema de Ordem de Serviços (Fluxo Integrado):

A definição do quantitativo de **70 (setenta) usuários a serem treinados e cadastrados** no Sistema de Ordens de Serviço (Item 1.3 da tabela de quantitativos) foi dimensionada com base na força de trabalho real e no fluxo de processos da Autarquia. A estimativa reflete o total de servidores que atuam desde a triagem inicial até a execução e fiscalização dos serviços de campo do SAAE-Oliveira. Entre eles encontram-se: atendentes (atendimento presencial e canais digitais); os leituristas, agentes operacionais, fiscais de contrato e chefias. Dessa forma, resta demonstrado o nexo causal entre a quantidade solicitada de acessos e a realidade administrativa da Autarquia, garantindo que nenhum servidor envolvido no fluxo de manutenção e atendimento de saneamento fique desprovido de ferramentas tecnológicas para a execução de suas competências legais, em consonância com as diretrizes do Programa Papel Zero (Decreto Municipal nº 4.969/2024).

11.3. O sistema de Chatbot com Inteligência Artificial será fornecido sob o modelo de demanda variável, com remuneração baseada no consumo efetivo, composta por:

- Parcela fixa mensal:** correspondente à disponibilização da solução, incluindo licença de uso, infraestrutura, hospedagem, suporte técnico e manutenção;
- Parcela variável:** correspondente ao consumo efetivo de mensagens processadas e tokens de IA. O consumo dos serviços será variável, conforme a necessidade do SAAE-Oliveira, podendo ocorrer em quantitativos inferiores ao limite máximo estabelecido, sem que isso gere qualquer direito à indenização ou compensação à CONTRATADA. O faturamento será realizado mensalmente, com base em relatório detalhado de utilização, que deverá conter, no mínimo: a quantidade de mensagens processadas no período de apuração.



11.4. A definição dos limites máximos mensais para a solução de atendimento automatizado via WhatsApp Business API foi calculada com base na matriz histórica de demandas do SAAE-Oliveira e na projeção de transição do atendimento físico e telefônico para o canal digital. Para fins de planejamento e julgamento da proposta, estima-se o consumo mensal de até:

- **Mensagens Processadas (Ativas e Receptivas) – Até 20.000 unidades/mês:**

O SAAE-Oliveira registra atualmente uma média consolidada de 4.500 atendimentos globais mensais (somados os atendimentos presenciais na sede da Autarquia e as ligações telefônicas recebidas). Estima-se que, com a disponibilização do Chatbot, aproximadamente 40% desse fluxo (cerca de 1.800 usuários/mês) migrará de forma imediata e gradual para o autoatendimento digital. Considerando que um atendimento padrão no setor de saneamento (como emissão de segunda via de fatura, consulta de débitos, registro de falta de água ou denúncia de vazamento) exige uma média de **11 mensagens trocadas** entre o usuário e o sistema automatizado para a sua completa resolução e encerramento (incluindo o envio de saudações, menus, validação de dados como CPF/Inscrição, anexação de imagens/comprovantes e encerramento do protocolo), projeta-se o consumo mensal de 19.800 mensagens. O patamar de **20.000 mensagens/mês** foi fixado, portanto, como limite máximo de segurança operacional.

- **Tokens de Inteligência Artificial Consumidos – Até 5.000 unidades/mês:**

O uso de tokens de IA Generativa justifica-se pela necessidade de o sistema interpretar linguagem natural livre e demandas complexas enviadas pelos cidadãos (como dúvidas sobre parcelamentos judiciais, regras tarifárias especiais ou interpretação de requisitos da LGPD), as quais não podem ser resolvidas por menus estáticos do tipo "digite 1 ou digite 2".

Com base em simulações de consumo de mercado para ferramentas integradas a LLMs (*Large Language Models*), projeta-se que cerca de 25% dos atendimentos digitais (aproximadamente 450 usuários/mês) acionarão a inteligência artificial complexa. Adotando uma média estimada de 11 tokens por interação com processamento de texto inteligente, chega-se ao montante aproximado de **5.000 tokens/mês**, estabelecido como teto orçamentário para o período.

11.4.1. Reforça-se que tais quantitativos representam limite máximo mensal de consumo, não constituindo obrigação mínima de utilização por parte do SAAE-Oliveira-MG.

11.5. As estimativas acima visam assegurar a continuidade das atividades operacionais, administrativas e comerciais do SAAE, garantindo eficiência, agilidade e regularidade nas rotinas de leitura, faturamento e atendimento aos usuários.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. A estimativa do valor da presente contratação foi fundamentada em pesquisa de preços realizada com fornecedores especializados, conforme documentos constantes nos autos, em atendimento ao disposto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

12.2. Para a composição da estimativa, considerou-se o escopo da presente contratação, que abrange:

Item	Descrição	Forma de contratação
1	Migração de Sistema com Integração do Banco de Dados, Implantação e Treinamento do Software de Gestão Comercial e Administrativa	Valor único
2	Licença de uso-Sistema Integrado de Gestão Comercial e Administrativa, abrangendo: Gestão do Saneamento, Leitura com Impressão Simultânea, Hospedagem em nuvem, Ordem de Serviço e Solução LGPD	Locação mensal com valor fixo



Item	Descrição	Forma de contratação
3	Serviço de demanda variável-Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial	Demanda variável (parcela fixa + consumo mensal de mensagens e tokens de IA)

12.3. A pesquisa de preços considerou contratações similares realizadas por autarquias de saneamento de porte compatível, bem como propostas obtidas junto a fornecedores especializados no mercado nacional, com as seguintes cotações:

12.3.1 Pesquisa com fornecedores:

12.3.1.2. Lista dos fornecedores que enviaram propostas:

- SIL TECNOLOGIA EM SOFTWARE LTDA – **CNPJ** 74.558.008/0001-04
- ASP TECNOLOGIA DE SISTEMAS LTDA – **CNPJ** 04.334.66/0001-37
- CSM CENTRAL DE SOFTWARE MUNICIPAL LTDA – **CNPJ** 60.245.487/0001-02
- GEMMAP SISTEMAS LTDA – **CNPJ** 54.699.434/0001-50

12.3.2 Pesquisa no Portal Nacional de Contratações Públicas

12.4. Adotou-se, assim, o cálculo da **média aritmética simples** dos valores ofertados pelas quatro empresas participantes:

12.5. Dessa forma, estima-se como gasto com a presente contratação o importe global de **R\$ 661.888,75 (seiscentos e sessenta e um mil, oitocentos e oitenta e oito reais e setenta e cinco centavos)** para a locação anual do sistema integrado, incluindo migração, implantação e treinamento, bem como a estimativa de consumo do chatbot sob o modelo de demanda variável.

12.6. Também foram realizadas consultas a Registros Públicos no PNCP: Foram analisados editais e contratos homologados de autarquias de saneamento, registrados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), considerando a data mais próxima possível da pesquisa (maio /2026)

<https://pncp.gov.br/app/editais/04034583000122/2026/75>

<https://pncp.gov.br/app/editais/07750478000188/2026/326>

12.7. A estimativa de valor deverá ser instruída pela Administração em documento próprio, com base em pesquisa de preços compatível com o objeto, considerando composição de custos de implantação, licença de uso, suporte, manutenção, hospedagem em nuvem e chatbot com inteligência artificial sob o modelo de demanda variável (parcela fixa mensal + consumo de mensagens e tokens de IA).

12.8. O valor da parcela variável do chatbot será apurado mensalmente com base no consumo efetivo, conforme relatório detalhado de utilização, e pago apenas sobre o quantitativo efetivamente utilizado e devidamente atestado pela fiscalização contratual, nos termos do item 4.6 do Termo de Referência.

12.9. Não houve ocorrência de fornecedores que tenham deixado de responder às solicitações de cotação enviadas por esta Autarquia, demonstrando o amplo interesse do mercado e garantindo a solidez e a confiabilidade da média aritmética utilizada para a composição do preço estimado da contratação.

13. RESULTADOS PRETENDIDOS

13.1. A contratação proposta tem como principal resultado esperado a modernização, integração e automatização das rotinas comerciais e administrativas do SAAE/Oliveira, promovendo a melhoria contínua da gestão pública e da qualidade dos serviços prestados à população.

13.2. Com a implantação do sistema integrado, espera-se alcançar resultados concretos em diferentes dimensões:

a) Eficiência Operacional:

- redução de retrabalhos e falhas manuais no processo de leitura e faturamento;
- emissão simultânea de contas e reavisos, com cálculo automático de consumo e tarifas;



- transmissão on-line dos dados de campo, eliminando etapas intermediárias e tempo de digitação;
- maior produtividade das equipes de leitura, corte, religação e atendimento comercial.

b) Gestão e Controle Administrativo:

- centralização das informações comerciais e operacionais em uma única plataforma integrada;
- melhoria na rastreabilidade das ordens de serviço e histórico de consumo;
- integração com o SIAFC, permitindo maior consistência nos dados contábeis e financeiros;
- facilitação das auditorias internas e externas, com geração automatizada de relatórios e indicadores.

c) Atendimento ao Usuário:

- agilidade no registro e solução das solicitações de serviços;
- manutenção e aprimoramento das faturas já emitidas com código de barras e QR Code PIX, PIX automático, bem como a possibilidade de pagamento por cartão de crédito e débito diretamente no portal ou aplicativo do cidadão;
- redução de filas e tempo de espera nos atendimentos presenciais, com uso de tablets e formulários digitais, em conformidade com o Programa Papel Zero (Decreto Municipal nº 4.969/2024).

d) Sustentabilidade e Inovação:

- diminuição do consumo de papel e insumos físicos, alinhando-se às diretrizes de sustentabilidade ambiental e à política municipal de digitalização de processos;
- incentivo à inovação tecnológica e à adoção de práticas de governo digital no âmbito do SAAE;
- maior segurança da informação, com armazenamento em nuvem e controle de acesso por perfis.

e) Governança e Transparência:

- melhoria na confiabilidade e integridade das informações registradas;
- maior capacidade de monitoramento e prestação de contas à sociedade e aos órgãos de controle;
- transparência nos processos de faturamento, arrecadação e cobrança, reforçando a credibilidade institucional do SAAE.

13.3. Além dos resultados operacionais e administrativos, a contratação proporcionará benefícios estratégicos, como:

- fortalecimento da cultura de planejamento e controle;
- ampliação da capacidade de tomada de decisão com base em dados e indicadores de desempenho;
- redução de custos indiretos e aumento da eficiência financeira;
- cumprimento das diretrizes de modernização da gestão pública e das metas de eficiência estabelecidas pela Administração Municipal.

13.4. Em síntese, a execução integrada da solução permitirá ao SAAE evoluir para um modelo de gestão inteligente, sustentável e digital, com processos automatizados, atendimento mais ágil, maior controle operacional e plena aderência às normas legais e de governança pública.

14. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À CONTRATAÇÃO

14.1. Antes da execução contratual, recomenda-se que a Administração organize as informações necessárias à implantação, especialmente bases de dados, rotinas em uso, responsáveis por validação, estrutura de acesso dos usuários, servidores que participarão dos treinamentos e regras internas de operação.

14.2. Deverá ser designada equipe de acompanhamento e fiscalização do contrato, com representantes das áreas técnicas e operacionais envolvidas, a fim de validar cronograma, acompanhar conversão de dados, homologar entregas, registrar inconsistências e atestar a execução dos serviços.

14.3. Para resguardar a efetiva execução do objeto e, conseqüentemente, suprir a necessidade apresentada no presente procedimento de contratação, foi instaurada comissão composta por gestores e fiscais de contrato desta Autarquia, devidamente nomeados por meio da Portaria nº 16/2026, de 16 de janeiro de 2026:

- **Gestor:** Lidiana Teixeira Rodrigues
- **Fiscal:** Cíntia Maria de Cássia Viana

14.4. Ressalta-se que os servidores nomeados para os cargos de gestão e fiscalização da presente contratação possuem comprovado conhecimento administrativo e técnico, estando plenamente capacitados para acompanhar a execução contratual, verificar a conformidade da entrega, aferir a qualidade do serviço prestado e zelar pelo fiel cumprimento das obrigações contratuais.



14.5. Também se recomenda a definição prévia dos responsáveis pelo programa de LGPD, pelo atendimento ao titular de dados, pelos fluxos do chatbot, pelas regras de acesso e pelos procedimentos de segurança da informação.

15. CONTRATAÇÕES CORRELATAS OU INTERDEPENDENTES

15.1. A contratação possui relação direta com serviços de tecnologia da informação, hospedagem em nuvem, atendimento digital, comunicação por WhatsApp Business API, segurança da informação, proteção de dados pessoais e rotinas administrativas de saneamento.

15.2. Eventuais contratações de infraestrutura local, equipamentos, conectividade, impressoras, dispositivos móveis, certificados digitais, serviços bancários, meios de pagamento e integrações externas deverão ser avaliadas pela Administração conforme a arquitetura final da solução e os sistemas já existentes.

15.3. A execução da solução proposta está condicionada à disponibilização de equipamentos e insumos compatíveis com o sistema a ser implantado, os quais já se encontram contratados nos Lotes 2, 3 e 4 do procedimento anterior, com contratos vigentes.

15.4. Dessa forma, não há necessidade de contratações adicionais ou complementares para viabilizar a implantação e o funcionamento do sistema, uma vez que todos os componentes necessários — software, equipamentos e insumos — já estão contemplados ou em contratação.

15.5. Eventuais serviços acessórios, como implantação, migração de dados, suporte técnico e treinamento de usuários, deverão estar incluídos na proposta da empresa contratada, não se configurando contratações correlatas ou independentes.

15.6. Assim, a solução é autossuficiente, abrangendo todos os recursos e serviços indispensáveis ao seu funcionamento pleno, sem dependência de outros contratos ou aquisições externas.

16. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

16.1. A contratação tende a gerar impactos ambientais positivos, especialmente pela redução do uso de papel mediante emissão digital de contas, envio de documentos por meio eletrônico, atendimento via chatbot e disponibilização de consultas e relatórios em ambiente digital.

16.2. A contratação proposta possui baixo potencial de impacto ambiental negativo, por se tratar de serviços de tecnologia da informação, sem geração significativa de resíduos, emissões ou consumo de recursos naturais no processo de execução.

16.3. Ainda assim, foram identificados aspectos ambientais indiretos relacionados ao ciclo de vida dos equipamentos e insumos utilizados, tais como:

- o descarte adequado de resíduos de papel;
- o descarte futuro de equipamentos eletrônicos, em observância à Política Nacional de Resíduos Sólidos — Lei nº 12.305/2010;
- o consumo de energia elétrica e conectividade necessários à operação do sistema.

16.4. Para minimizar esses impactos, serão observadas as seguintes medidas preventivas e compensatórias:

- adoção de solução digital integrada que reduz significativamente o uso de papel e impressões desnecessárias, em consonância com o Decreto Municipal nº 4.969/2024 (Programa Papel Zero);
- utilização de equipamentos que permanecem de propriedade da contratada, transferindo a ela a responsabilidade pelo descarte, substituição e destinação final ambientalmente adequada ao término de sua vida útil;
- adoção de processos administrativos eletrônicos e digitalização de documentos, reduzindo a geração de resíduos físicos.

16.5. A contratação contribuirá, portanto, para a sustentabilidade ambiental da Autarquia, por promover a redução no consumo de papel, toner, energia e demais recursos físicos, além de incentivar práticas de gestão eletrônica de dados e atendimentos digitais, em alinhamento às diretrizes da Agenda Ambiental na Administração Pública — A3P (MMA) e aos princípios da administração sustentável previstos na Lei nº 14.133/2021.



16.6. Assim, conclui-se que os impactos ambientais decorrentes desta contratação são mínimos e mitigáveis, sendo compensados pelos benefícios socioambientais gerados pela digitalização dos processos, pela automação das rotinas e pela adesão ao Programa Papel Zero.

17. GESTÃO DE RISCOS

17.1. Foram identificados riscos relacionados à conversão de dados, integração entre módulos, indisponibilidade de sistemas, resistência de usuários, falhas de parametrização, incidentes de segurança da informação e tratamento inadequado de dados pessoais.

17.2. As medidas mitigadoras incluem:

- reunião de alinhamento inicial;
- cronograma de implantação detalhado;
- validação das bases convertidas;
- treinamento prático e operação assistida;
- controle de acesso por perfis;
- registro de logs e backups;
- acompanhamento dos chamados;
- relatórios de atendimento via chatbot;
- atuação da fiscalização contratual durante toda a execução.

17.3. Em relação à nova sistemática da Prova de Conceito, o risco de sucessivas desclassificações e consequente atraso na contratação é mitigado pela realização da PoC em fase pré-contratual, com convocação dos demais classificados, sem comprometimento da continuidade do serviço público, conforme detalhado no item 3 deste estudo.

17.4. Especificamente quanto ao modelo de demanda variável do chatbot, os riscos identificados e suas respectivas medidas mitigadoras são:

Risco	Medida Mitigadora
Consumo superior ao estimado, gerando custos imprevistos	Estabelecimento de limite máximo mensal (20.000 mensagens e 5.000 tokens), com vedação de extrapolação sem prévia autorização da CONTRATANTE
Dificuldade de medição do consumo efetivo	Exigência de relatório detalhado de utilização, com informações claras e auditáveis, como condição para faturamento
Variação sazonal da demanda	Previsão contratual de que os quantitativos são meramente estimativos, sem obrigação mínima de consumo
Glosa ou contestação de fatura	Previsão de que o pagamento será efetuado apenas sobre o quantitativo efetivamente utilizado e devidamente atestado pela fiscalização contratual

18. FISCALIZAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

18.1. A fiscalização deverá acompanhar a execução por etapas, incluindo instalação, conversão de dados, parametrização, treinamento, homologação, operação assistida, suporte técnico, manutenção e disponibilidade da solução.

18.2. Quando da aplicação da prova de conceito, a verificação deverá observar roteiro objetivo, demonstração prática das funcionalidades e registro formal dos resultados, a fim de reduzir subjetividade e assegurar transparência ao procedimento.



18.3. A aceitação dos sistemas deverá observar o completo atendimento aos requisitos técnicos definidos no Termo de Referência, a execução das rotinas demonstradas, a validação da conversão de dados, o funcionamento das integrações necessárias, a emissão de relatórios, a conformidade com as regras de acesso e segurança e a regular prestação do suporte técnico.

18.4. Decorridos 90 (noventa) dias da entrada em operação da solução implantada, o Fiscal do Contrato promoverá avaliação técnica da fase de estabilização do sistema, com o objetivo de verificar o desempenho da solução no ambiente operacional da CONTRATANTE, a aderência às rotinas administrativas e a efetiva execução das funcionalidades contratadas.

18.5. Para subsidiar essa avaliação, o Fiscal do Contrato solicitará manifestação formal aos responsáveis pela Seção de Contas e Consumo, Seção de Contabilidade e Setor Administrativo e Financeiro, bem como a outros setores eventualmente impactados pela solução, os quais deverão apresentar relatório circunstanciado acerca da utilização do sistema, apontando, quando houver, inconsistências, dificuldades operacionais, pendências de implantação, conformidade das integrações, atendimento às funcionalidades contratadas e demais aspectos relevantes observados durante o período de utilização.

18.6. Os relatórios emitidos pelas unidades administrativas terão caráter técnico e subsidiário, servindo como elementos de apoio à fiscalização contratual, não constituindo manifestação isolada de aprovação ou rejeição da solução.

18.7. Com base nas informações obtidas, nos registros de atendimento, nos chamados técnicos, nas evidências documentais e nos relatórios das unidades administrativas, o Fiscal do Contrato emitirá relatório conclusivo acerca da fase de estabilização da solução, indicando o nível de atendimento das obrigações contratuais, a necessidade de eventuais ajustes, correções ou providências pela contratada, bem como demais medidas administrativas cabíveis para o regular acompanhamento da execução contratual.

18.8. Especificamente quanto ao chatbot, a fiscalização deverá:

- a) verificar a conformidade entre o consumo faturado e os relatórios de utilização apresentados pela CONTRATADA;
- b) atestar mensalmente o relatório de utilização, como condição para o pagamento da parcela variável;
- c) monitorar o limite máximo mensal de consumo, impedindo a extrapolação sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- d) A contratada deverá fornecer painel (dashboard) de controle de consumo em tempo real ou relatórios de logs auditáveis emitidos diretamente pela API da inteligência artificial fornecedora, permitindo a conferência precisa dos tokens e mensagens consumidos.

19. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

19.1. A indicação detalhada de dotação orçamentária, fonte de recursos e disponibilidade financeira foi devidamente mapeada e formalizada pela área competente no planejamento interno da Autarquia, estando os seus desdobramentos operacionais e contábeis descritos no item 4.3 deste documento.

19.2. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados do exercício de 2026, conforme detalhado no item 4 deste estudo.

20. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

20.1. Diante da necessidade identificada, da aderência da solução ao interesse público, da relevância das rotinas operacionais de saneamento e da possibilidade de modernização, integração, segurança e melhoria do atendimento ao cidadão, conclui-se pela viabilidade técnica da contratação de empresa especializada para fornecimento de licença de uso dos sistemas informatizados descritos, com implantação, conversão, treinamento, suporte técnico, manutenção e hospedagem em nuvem.

20.2. A contratação mostra-se adequada para atender às necessidades da CONTRATANTE, desde que o processo seja complementado com a pesquisa de preços, definição dos quantitativos internos, indicação orçamentária, designação de fiscais e demais providências administrativas necessárias à formalização do certame.



20.3. A nova sistemática da Prova de Conceito, em fase pré-contratual, corrige integralmente o vício processual identificado na contratação anterior, assegurando maior competitividade, transparência e continuidade do serviço público.

20.4. O modelo de demanda variável para o Chatbot com Inteligência Artificial, adotado no Termo de Referência, mostra-se técnica e economicamente adequado, por conferir transparência, controle e economicidade à contratação, além de estar em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com as melhores práticas de contratações públicas de tecnologia da informação.

20.5. Considerando o exposto, conclui-se que a solução mais adequada seja a abertura de processo licitatório na modalidade **Pregão Eletrônico**, do tipo menor preço global por lote único, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Oliveira, 10 de setembro de 2026.

Fabírcia Fernanda de Almeida Mendonça
Chefe da Seção de Contas e Consumo
SAAE — Oliveira/MG



PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

1 - DA INTRODUÇÃO:

1.1 Este Termo de Referência tem como objetivos:

1.1.1 Definir o objeto a ser contratado;

1.1.2 Estabelecer as características do objeto a ser contratado, prazos, forma de execução, forma de pagamento, obrigações e deveres das partes.

1.1.3. O presente Termo de Referência é composto pelos seguintes documentos, que dele passam a fazer parte integrante e inseparável, para todos os efeitos legais:

Anexo I - Especificações Técnicas dos itens pertencentes ao LOTE ÚNICO.

2. DO OBJETO

2.1. O presente Termo de Referência tem por objeto Contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de sistemas informatizados para Gestão do Saneamento, Leitura com Impressão Simultânea, Ordem de Serviço, LGPD e Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial.

2.1.1. A contratação será realizada pelo critério de **menor preço por LOTE ÚNICO**, em consonância com o Estudo Técnico Preliminar, observando-se a seguinte estrutura:

2.2. A contratação visa garantir automação, modernização e rastreabilidade dos processos comerciais, operacionais e administrativos do SAAE/Oliveira, atendendo às recomendações técnicas do ETP e aos requisitos de eficiência, segurança, economicidade e continuidade dos serviços públicos.

2.3. O prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço de natureza continuada.

2.4. LOTE ÚNICO – Locação de Sistema Integrado de gestão comercial e administrativa “Contas e Consumo”, incluindo implantação, migração de sistema com integração do banco de dados, manutenção, atualizações, suporte técnico e integração nativa e automatizada com o SIAFC, treinamento do software e demais sistemas utilizados pelo SAAE; conforme tabela abaixo.

Parágrafo único. Os ITENS descritos no LOTE neste Termo de Referência, não caracterizando adjudicação isolada por item.

LOTE ÚNICO- - Licença e Uso de Sistema							
Item	Código	Descrição	Quantidade	Unidade	Critério de cálculo/observação	Prazo Máximo de implantação e conversão (dias)	Quantidade de Usuários a serem treinados
1.	68309	Sistema de Gestão do Saneamento – Implantação	01	Serviço	Instalação, Conversão e Treinamento (Cobrança única)	90	25
2	68310	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Implantação	01	Serviço		90	25
3	68311	Sistema de Ordem de Serviços – Implantação	01	Serviço		90	70
4	68312	Solução Tecnológica para LGPD – Implantação	01	Serviço		90	25



5	68313	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Implantação	01	Serviço		90	25
6	68314	Sistema de Gestão do Saneamento – Licença de Uso	12	Mensal	Valor mensal fixo, abrangendo todas as funcionalidades desses sistemas.		
7	68315	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Licença de Uso	12	Mensal			
8	68316	Sistema de Ordem de Serviços – Licença de Uso	12	Mensal			
9	68317	Solução Tecnológica para LGPD – Licença de Uso	12	Mensal			
10	68318	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Licença de Uso	12	Mensal			
11	68319	Sistema de Hospedagem em Nuvem – Licença de Uso	12	Mensal			
12	68320	Mensagens Processadas (ativas e receptivas)	240000	Unidade	Remuneração composta por parcela fixa mensal (disponibilização) + parcela variável (consumo de mensagens e tokens de IA).	O faturamento será realizado mensalmente, com base em relatório detalhado de utilização no período.	
13	68321	Tokens de IA consumidos	60000	Unidade			

3. DA JUSTIFICATIVA/FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Conforme apurado pelo setor requisitante e evidenciado no Estudo Técnico Preliminar, faz-se necessária a contratação de solução tecnológica integrada que assegure a continuidade, a modernização e a confiabilidade das atividades comerciais, administrativas e operacionais do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE de Oliveira, contemplando:

- o sistema informatizado de gestão comercial e administrativa “Contas e Consumo”;

3.2. A presente contratação visa garantir a plena operacionalização dos serviços essenciais sob responsabilidade da Autarquia, permitindo a automação das leituras, o faturamento em tempo real, o controle integrado das ordens de serviço, a emissão imediata de contas e notificações em campo, e a integração dos dados contábeis e financeiros ao SIAFC – Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil, atendendo às exigências do Decreto Municipal nº 4.969/2024, que institui o Programa Papel Zero.

3.3. A substituição da solução atualmente utilizada justifica-se em razão das falhas sistêmicas e limitações técnicas identificadas durante a execução dos contratos em vigor, as quais vêm comprometendo a confiabilidade dos registros, a rastreabilidade das informações, a integração financeira e a eficiência operacional do SAAE. A nova solução garantirá maior estabilidade tecnológica, transparência nos dados, desempenho operacional aprimorado e aderência às normas legais, contábeis e de proteção de dados pessoais obrigatórias, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

3.3.1. Nos termos do art. 47, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação observa o princípio da padronização, assegurando a compatibilidade das especificações técnicas, operacionais e de desempenho do sistema a ser contratado com a infraestrutura tecnológica existente no SAAE, bem como com os demais módulos e rotinas já utilizadas pela Autarquia.



Experiências anteriores demonstraram inconsistências quando não houve padronização, como problemas na migração, divergência entre faturamento e faturas impressas. A padronização visa garantir:

- a) uniformidade das soluções tecnológicas aplicadas às rotinas comerciais e administrativas;
- b) integração plena entre os módulos de leitura, faturamento, gestão comercial, atendimento, ordens de serviço, agência virtual, arrecadação e pagamentos eletrônicos por cartão e PIX;
- c) simplificação das rotinas internas, com redução de erros operacionais e melhoria da qualidade das informações;
- d) interoperabilidade com sistemas corporativos, financeiros, contábeis e regulatórios;
- e) manutenção da identidade visual e operacional dos documentos e comunicações emitidas ao usuário.

3.3.2. O SAAE de Oliveira, até a presente data, não possui catálogo eletrônico de padronização que abrangem sistemas informatizados de gestão comercial ou suas integrações tecnológicas. Assim, não há catálogo eletrônico aplicável para este objeto específico, razão pela qual sua não utilização é devidamente justificada, nos termos do art. 19, §2º da Lei 14.133/2021.

3.3.3. Nos termos do art. 48 da Lei 14.133/2021, a contratação do sistema informatizado de gestão comercial, bem como dos serviços correlatos de leitura, emissão de faturas, gestão de ordens de serviço, suporte técnico, agência virtual e demais funcionalidades integradas, enquadra-se como atividade material, acessória, instrumental e complementar às competências legais do SAAE.

3.3.4. A gestão comercial, o atendimento aos usuários, o faturamento, a arrecadação e o controle operacional constituem atribuições finalísticas da Autarquia, sendo o sistema ora especificado essencial para viabilizar, apoiar e aprimorar essas atividades. Assim, o objeto caracteriza-se como serviço de natureza instrumental, imprescindível ao adequado desempenho das funções institucionais do SAAE.

3.4. A contratação mostra-se técnica e economicamente vantajosa dentre as opções disponíveis no mercado, conforme levantamento de preços e análise comparativa de soluções realizado no Estudo Técnico Preliminar, alinhando-se às melhores práticas de eficiência, economicidade e continuidade dos serviços públicos essenciais.

3.5. Ressalta-se que os valores estimados da presente contratação estão compatíveis com os praticados pelo mercado, atendendo ao disposto no art. 23 da Lei nº 14.133/2021. O processo licitatório será conduzido na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço por LOTE, visando garantir ampla competitividade, eficiência e vantajosidade econômica.

3.6. A realização antecipada da licitação permitirá ao SAAE planejar a implantação, a migração de dados, o treinamento dos servidores e o início da operação da nova solução tecnológica antes do término dos contratos vigentes, evitando a descontinuidade dos serviços essenciais e assegurando transição segura, eficiente e sem riscos operacionais.

3.7. Diante do despacho 0001/2026, da diretoria devidamente publicado justifica-se o novo processo. Dessa forma, a presente contratação é plenamente justificada sob os aspectos técnico, jurídico, econômico e operacional, sendo indispensável para a eficiência da gestão pública, o cumprimento das diretrizes do SIAFIC, da LGPD e do Programa Papel Zero, e para a prestação adequada e contínua dos serviços de saneamento à população de Oliveira.

4. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. Considerando as necessidades identificadas e as alternativas analisadas, a solução técnica proposta compreende a implantação de uma estrutura tecnológica integrada, destinada à gestão comercial e administrativa do SAAE/Oliveira, abrangendo:



- Sistema informatizado de gestão comercial e administrativa (“Contas e Consumo”), desenvolvido em plataforma Windows/Desktop ou Web, com módulos de faturamento, leitura, ordens de serviço, arrecadação, controle de inadimplência, integração contábil e relatórios gerenciais;

4.2. A solução proposta visa modernizar e automatizar as atividades comerciais e operacionais do SAAE, assegurando:

- Eficiência e agilidade nas etapas de leitura e faturamento;
- Integração direta com os sistemas contábeis e financeiros do Município (SIAFC);
- Digitalização e registro eletrônico dos atendimentos e serviços, conforme o Programa Papel Zero (Decreto Municipal nº 4.969/2024);
- Padronização, rastreabilidade e transparência das informações operacionais;
- Continuidade ininterrupta das rotinas de leitura, emissão e entrega das contas de consumo.

4.3. O sistema deverá operar em ambiente Windows/Desktop ou Web e Mobile (Android), garantindo acesso seguro e controlado, transmissão on-line das informações coletadas em campo e sincronização automática com a base de dados central.

4.4. A integração entre sistema, equipamentos e insumos permitirá ao SAAE automatizar e padronizar suas rotinas de leitura, faturamento, cobrança e controle, eliminando falhas manuais, otimizando recursos e assegurando transparência e eficiência na gestão pública.

4.5. Dessa forma, a solução apresentada é autossuficiente e plenamente adequada às necessidades técnicas e operacionais da Autarquia, garantindo continuidade dos serviços essenciais, melhoria de desempenho e conformidade legal com os princípios previstos na Lei nº 14.133/2021.

5.DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. Poderão participar da presente licitação as pessoas jurídicas do ramo pertinente ao objeto desta licitação e que satisfaçam a todas as exigências e normas contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

5.2. Não poderão participar as empresas que se encontrarem em processo de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aquelas que tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidas com suspensão do direito de licitar e contratar com as ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS FEDERAL, ESTADUAL E MUNICIPAL.

5.3. Para a habilitação do fornecedor mais bem classificado serão exigidas, exclusivamente, as condições de habilitação exigidos, nos termos do art. 62 da Lei nº 14.133 de 2021.

5.4. Nos termos do art. 68 da Lei 14.133/21, as habilitações fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos:

5.4.1. A inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

5.4.2. A inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.4.3. A regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

5.4.4. A regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

5.4.5. A regularidade perante a Justiça do Trabalho;

5.4.6. Declaração Unificada.

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

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

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

5.5.3. A documentação exigida no presente poderá ser apresentada em original, por cópia ou por qualquer outro meio expressamente admitido por esta Administração.



5.6. – Qualificação Técnica

Nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, será exigida dos licitantes a comprovação de aptidão técnica para o fornecimento de bens e serviços compatíveis com o objeto desta contratação, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

A exigência de qualificação técnica justifica-se em razão de o objeto envolver solução integrada de gestão comercial e administrativa, composta por módulos interdependentes, tais como faturamento, leitura móvel, ordens de serviço e atendimento ao usuário, bem como pela necessidade de integração com equipamentos e insumos tecnológicos essenciais à execução contínua e eficiente das atividades da Autarquia.

A ausência de experiência prévia comprovada em objetos de natureza semelhante pode acarretar incompatibilidades sistêmicas, indisponibilidade operacional, falhas de integração entre módulos, prejuízos à arrecadação e ao atendimento ao usuário, além de riscos à segurança, integridade e disponibilidade das informações institucionais.

Dessa forma, os requisitos de qualificação técnica estabelecidos neste Termo de Referência são indispensáveis para assegurar:

- a) a capacidade da licitante em executar integralmente o objeto contratado;
- b) a continuidade e a confiabilidade do serviço público prestado;
- c) a adequada integração das soluções tecnológicas envolvidas; e
- d) a mitigação de riscos contratuais, operacionais e financeiros, inclusive custos futuros com correções e retrabalhos.

5.7. – COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.7.1. – Características mínimas dos atestados

O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) comprovar a execução satisfatória de contratos que envolvam, isolada ou conjuntamente, as seguintes características mínimas:

I – Fornecimento ou locação de sistemas informatizados de gestão comercial e administrativa integrados, incluindo, no mínimo, módulos de atendimento, faturamento, leitura móvel e ordens de serviço, em operação ativa;

5.7.2. – Matriz ou filial

Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da **matriz ou de filial** da licitante, observada a identidade do CNPJ participante do certame.

5.7.3. – Legitimidade dos atestados

A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à verificação da legitimidade dos atestados apresentados, comprometendo-se a apresentar, sempre que solicitado pela Administração, documentos complementares, tais como cópia do contrato que deu origem ao atestado, identificação da contratante emitente, endereço atualizado e local de execução do objeto, entre outros elementos comprobatórios.

5.7.4. – EQUIPE TÉCNICA, GESTÃO DO PROJETO E SUPORTE

A licitante deverá comprovar que dispõe de equipe técnica apta à execução do objeto, com capacidade para assegurar o suporte, a manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução contratada, durante toda a vigência contratual.

A equipe técnica deverá contar, no mínimo, com:



I – 01 (um) profissional com experiência comprovada em gestão e planejamento de projetos de software, apto a coordenar atividades de implantação, manutenção, evolução e customização do sistema, admitindo-se a comprovação por meio de experiência profissional ou certificação em metodologias de gestão de projetos ou metodologias ágeis, tais como Scrum, Kanban, PMBOK ou equivalentes;

II – 01 (um) ou mais profissionais integrantes da equipe de suporte técnico, com experiência compatível com sistemas informatizados de gestão, responsáveis pelo atendimento às demandas operacionais, correção de falhas, atualizações, esclarecimento de dúvidas e suporte aos usuários do sistema.

A comprovação da equipe técnica e de suporte poderá ser realizada mediante declaração formal da licitante, acompanhada de currículo resumido ou descrição da experiência profissional dos integrantes, sendo vedada a exigência de vínculo empregatício prévio, admitindo-se qualquer forma de contratação permitida em lei.

No momento da assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá apresentar comprovação de vínculo formal com os profissionais indicados para compor a equipe técnica e de suporte, por meio de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços, contrato social, instrumento particular de contratação, termo de compromisso, ou qualquer outro meio juridicamente válido que demonstre a efetiva disponibilidade dos profissionais para a execução do objeto durante toda a vigência contratual.

A ausência de comprovação da vinculação formal da equipe técnica no ato da assinatura do contrato ensejará a recusa da contratação, com aplicação das sanções cabíveis, sem prejuízo da convocação do licitante remanescente, nos termos da legislação vigente.

5.8. A substituição de profissionais da equipe técnica ou de suporte deverá ser previamente comunicada à contratante, assegurada a manutenção do nível técnico e da capacidade operacional exigidos neste Termo de Referência

5.9- DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

5.9.4. A documentação exigida no presente poderá ser apresentada em original, por cópia acompanhada de declaração de autenticidade ou por qualquer outro meio expressamente admitido por esta Administração.

5.9.5. Apresentação de documentação relativa à qualificação técnico-profissional e técnico operacional nos termos do Art. 67 da Lei 14.133/2021.

6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Pela natureza da presente contratação, a execução do objeto se dará **por LOTE ÚNICO**, mediante demanda, após a emissão da ordem de fornecimento emitida pela Seção de Materiais Transporte e Patrimônio, conforme necessidade da Autarquia. Cada item dentro do LOTE poderá ter ordens de fornecimento independentes, correspondendo a:

6.2. Sistema informatizado de gestão comercial e administrativa observará as seguintes etapas e prazos, contados da assinatura do contrato ou da emissão do instrumento equivalente de acordo com os prazos contidos na tabela do item **2.4. LOTE ÚNICO** desde Termo de Referência



6.3. O treinamento inicial deverá contemplar a capacitação completa dos usuários indicados pela contratante, abrangendo, no mínimo, os seguintes módulos:

- leitura móvel;
- faturamento;
- atendimento ao usuário;
- ordens de serviço;
- relatórios operacionais e gerenciais.

6.3.1. Os treinamentos deverão ser realizados de forma escalonada, conforme perfil funcional e área de atuação dos servidores, de acordo com a indicação da contratante, podendo contemplar, entre outros:

I – treinamento do pessoal do atendimento ao usuário;

II – treinamento do pessoal responsável pela leitura e emissão de contas em campo;

III – treinamento do pessoal administrativo e de faturamento;

IV – treinamento de gestores e responsáveis pela supervisão do sistema.

A programação, a ordem de realização e a quantidade de participantes em cada etapa de treinamento serão definidas pela contratante, observada a necessidade operacional do serviço, sem ônus adicional.

Os treinamentos poderão ser realizados de forma **presencial, remota ou híbrida**, conforme definição da contratante, devendo ser devidamente registrados por meio de listas de presença, gravações ou outro meio equivalente.

6.3.2. Treinamentos Contínuos

A contratada deverá disponibilizar treinamentos adicionais, sempre que solicitados pela contratante, sem ônus adicional, especialmente nos seguintes casos:

I – inclusão de novos servidores;

II – atualização, alteração ou implantação de novas funcionalidades no sistema;

III – necessidade de reciclagem operacional identificada pela Administração.

Os treinamentos poderão ocorrer de forma presencial, remota ou híbrida, conforme definido pela contratante, devendo ser devidamente registrados.

6.3.3. Backups, Dados e Continuidade do Serviço

A contratada deverá garantir a realização de backups completos e periódicos da base de dados, com periodicidade mínima diária, assegurando a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

A contratada deverá disponibilizar à contratante, sempre que solicitado, cópia atualizada dos backups e/ou da base de dados, em formato aberto ou amplamente utilizado no mercado, vedada qualquer restrição técnica, contratual ou financeira ao acesso às informações, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

6.3.4. Portabilidade Integral dos Dados

Ao término do contrato, ou a qualquer tempo mediante solicitação formal da contratante, a contratada deverá assegurar a portabilidade integral dos dados, incluindo históricos, cadastros, faturamento, leituras e registros operacionais, sem ônus adicional e sem qualquer dependência técnica, em formato aberto ou amplamente utilizado no mercado.

6.4. Não haverá prorrogação do prazo alhures, salvo se a justificativa para tanto ser acolhida pela administração.



6.5. O sistema deverá funcionar imediatamente após a homologação e assinatura do contrato em todos os computadores, notebooks, tablets e dispositivos móveis que sejam de propriedade do SAAE e que tenham sido disponibilizados aos servidores devidamente habilitados e autorizados para seu uso, independentemente da localização física (sede administrativa, unidades operacionais, estações de tratamento, veículos de leitura etc.).

6.5.1 – O acesso ao sistema será liberado de forma imediata, conforme a necessidade operacional e o cronograma de treinamento dos servidores, sendo vedada qualquer cobrança adicional por usuário, posto de trabalho ou dispositivo.

6.6. Nos moldes do Art. 140 – Lei 14.133/2021, haverá uma verificação provisória dos serviços prestados, de forma sumaria, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do material com as exigências deste termo.

6.8. O recebimento definitivo deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados do primeiro dia úteis após a prestação dos serviços, sendo efetuado por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências estipuladas para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais/Faturas e do início da contagem do prazo da garantia.

6.9. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do objeto.

6.10. Se houver recusa do objeto nos termos do Art. 140, § 1º, da Lei 14.133/2021, a licitante deverá proceder à substituição sem qualquer ônus para a Administração e dentro de prazo máximo de 07 (sete) dias úteis, ou demonstrar a improcedência da recusa, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis de sua ocorrência.

7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. De modo a resguardar a efetiva execução do objeto e, consequentemente, suprir a necessidade apresentada perante o presente procedimento de contratação, tem-se nomeados os seguintes servidores para gestão e fiscalização do contrato:

Fiscal: Cintia Maria de Cássia Viana
Gestor: Lidiana Teixeira Rodrigues

7.2. A fiscalização de que trata o item anterior não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros.

7.3. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do serviço, indicando dia, mês, ano e horário, bem como o nome das pessoas eventualmente envolvidas, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

7.4. O fiscal lavrará termo detalhado do recebimento provisório, apontando todas as circunstâncias envolvidas na execução do objeto, atestando sua regularidade ou não.

7.5. O gestor lavrará termo detalhado do recebimento definitivo, atestando se a execução do objeto atendeu todas as exigências do Edital e do Contrato.

7.6. A gestão e fiscalização do contrato seguirão as disposições da Lei n. 14.133/2021 e os atos normativos regulamentares correspondentes.



7.7. As decisões e providências que ultrapassem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.

7.8. Nos termos da Lei nº 14.133/2021, não será admitida subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado, sendo vedada qualquer forma de delegação, cessão ou transferência da execução a terceiros, permanecendo a contratada como única responsável perante a Administração.

7.9. Do Prazo de Vigência do Contrato

7.9.1. O presente contrato/ata terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que haja previsão expressa no edital e que a autoridade competente ateste a manutenção das condições e preços vantajosos para a Administração, permitindo-se negociação com a Contratada ou a extinção sem ônus para qualquer das partes.

7.9.2. A prorrogação respeitará o limite máximo decenal de vigência total (inicial + prorrogações), observadas as disposições do art. 106, § 2º, da referida Lei, especialmente quanto ao aluguel de equipamentos e utilização de programas de informática, que limitam o prazo a 5 (cinco) anos no total, salvo justificativa fundamentada para extensão adicional. A extinção por falta de disponibilidade orçamentária ou desvantajosidade ocorrerá na data de aniversário do contrato, com comunicação prévia de no mínimo 2 (dois) meses

8. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (dias) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

8.2. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.3. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando a Administração contratante atestar a execução/recebimento do objeto do contrato através do Termo Definitivo de Recebimento.

8.4. Se a Nota Fiscal ou Fatura for apresentada em desacordo ao contratado ou com irregularidades, o prazo para pagamento ficará suspenso, até que a Contratada providencie as medidas necessárias à sua regulamentação formal, não implicando qualquer ônus para a Administração.

8.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação, não cabendo a esta pleitear reajuste de preço, atualização monetária ou quaisquer outros direitos que entender cabível.

8.6. O acompanhamento para fins de liquidação contratual se dará através do(a) fiscal Cintia Maria de Cássia Viana, por sua vez, o contrato será acompanhado pelo gestor: Lidiana Teixeira Rodrigues.

8.7. Em relação aos itens 12 e 13 pertencentes ao LOTE ÚNICO da tabela, a estimativa de consumo mensal de até 20.000 (vinte mil) mensagens e 5.000 (cinco mil) tokens de IA representa limite máximo de utilização, não constituindo obrigação mínima de consumo por parte da CONTRATANTE conforme previsto, portanto a utilização deverá ser automaticamente suspensa ao atingir esse limite mensal. Somente poderá ser liberado com autorização superior do Responsável.

8.7.1. Para fins de liquidação e faturamento dos **Itens 12 e 13**, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, um **Relatório Detalhado de Utilização** emitido pelo próprio sistema, contendo:



- **I** - O volume exato de mensagens processadas (ativas e receptivas) e de tokens de IA consumidos no período correspondente;
- **II** - O histórico de consumo diário que comprove o respeito ao limite mensal de até 20.000 mensagens e 5.000 tokens de IA;
- **III** - A cópia da autorização superior da Administração, caso tenha ocorrido a liberação excepcional de consumo acima dos limites estipulados.

8.7.2. Caberá à fiscal **Cintia Maria de Cássia Viana** a conferência e validação do Relatório Detalhado de Utilização frente aos dados do sistema, competindo-lhe atestar a exatidão do consumo para a emissão do Termo Definitivo de Recebimento.

8.7.3. Constatada qualquer divergência no relatório de consumo ou extrapolação de limites sem prévia autorização, o pagamento da parcela variável ficará suspenso nos termos do item 8.4, competindo à gestora **Lidiana Teixeira Rodrigues** a aplicação de eventuais glosas ou penalidades contratuais.

8.8. O pagamento dos serviços descritos nos **Itens 1, 2, 3, 4 e 5** (Implantação, Conversão e Treinamento) será efetuado de forma **proporcional e individualizada**, mediante a conclusão efetiva de cada etapa de implantação e a respectiva emissão do Termo Definitivo de Recebimento parcial pelo fiscal do contrato, obedecendo aos prazos máximos estipulados na tabela do LOTE ÚNICO.

9. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

9.1. O critério de seleção adotado será o fornecedor que apresentar o **MENOR PREÇO**, observadas as exigências contidas neste edital e seus anexos quanto às especificações do objeto.

9.2. Para além do critério alhures, será observado à adstrição os requisitos dispostos no presente, bem como a aptidão para o fornecimento do objeto em características, quantidades e prazos compatíveis com esta contratação.

10. DO CUSTO ESTIMADO DA AQUISIÇÃO

10.1. LOTE Único - Sistema Integrado de Gestão Comercial, Administrativa e Operacional

Especificação: Sistema Windows/Desktop ou Web, integrado, com módulos de gestão comercial, administração e operação, incluindo implantação, migração de dados, treinamento, suporte técnico e manutenção anual.

Valor Estimado Anual: R\$ 661.888,75 (Seiscentos e sessenta e um mil, oitocentos e oitenta e oito reais e setenta e cinco centavos).

11. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. Destaca-se que a contratação em comento possui previsão junto ao plano anual de contratações (PAC) 2026, estando representada pelo elemento de despesa **Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação — 3.3.90.40.00.00**, nos termos da Portaria Nº 334 de 03 de agosto de 2026, demonstrando claramente seu alinhamento com o planejamento da administração.

11.2. A indicação no item anterior demonstra o alinhamento da presente contratação com os instrumentos de planejamento, conforme previsão no *caput* do art. 18 da Lei 14.133/2021, bem como o planejamento conforme Portaria 334 de 03 de agosto de 2026.



11.3. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados do exercício de 2026, na dotação abaixo discriminada:

Código Reduzido: 1863

Órgão: 5 – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Unidade: 001 – ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2052 - Manter Atividades Administrativas – SAAE

Vínculo: 17530000000 - Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos

Subelemento: 3339040020000000000 - Locação de softwares

11.4. A indicação no item anterior demonstra o alinhamento da presente contratação com a Lei de diretrizes orçamentárias LOA 2026 Lei 4.158 de 30/12/2025.

12. DAS OBRIGAÇÕES

12.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1.1 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no presente termo;

12.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes neste termo, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

12.1.3. Comunicar à contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

12.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da contratada, através de comissão/servidor especialmente designado, se for o caso;

12.1.5. Efetuar o pagamento à contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no presente termo.

12.1.6. Aplicar à contratada as sanções previstas na lei e neste contrato;

12.1.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados, sejam obrigações solidárias ou solidárias.

12.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.2.1 A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes neste termo de referência, seus anexos e sua proposta, se for o caso, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

12.2.2 Efetuar a prestação dos serviços do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes neste termo e seus anexos, se for o caso, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

12.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei no 8.078, de 1990);



12.2.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, no edital e no contrato, qualquer bem, serviço, equipamento, sistema ou insumo que apresente avarias, defeitos, falhas de funcionamento ou esteja em desacordo com as especificações técnicas e condições estabelecidas para o respectivo ITEM contratado;

12.2.5. Comunicar à contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

12.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas neste termo;

12.2.7. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato, se for o caso.

12.2.8. É vedado à contratada, durante toda a vigência do contrato, contratar ou manter em seu quadro funcional, ainda que como terceirizado, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do SAAE ou de agente público que atue na fase de planejamento, julgamento, fiscalização, gestão ou acompanhamento da execução contratual, sob pena de rescisão contratual e demais sanções previstas em lei.

12.2.9. A contratada deverá declarar, formalmente, inexistência de conflito de interesses dessa natureza no ato da assinatura do contrato e comunicar imediatamente ao SAAE qualquer fato superveniente que possa gerar impedimento ou conflito, garantindo plena conformidade com os princípios da moralidade, da impessoalidade e da integridade previstos na Lei nº 14.133/2021.

12.2.10. Garantir a realização de backups completos, íntegros e atualizados da base de dados, com periodicidade mínima diária, adotando mecanismos que assegurem a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, durante toda a vigência contratual.

12.2.11 Disponibilizar à contratante, sempre que solicitado, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da solicitação formal, cópia integral e atualizada da base de dados e/ou dos backups realizados, em formato aberto ou amplamente utilizado no mercado, vedada qualquer restrição técnica, contratual ou financeira ao acesso às informações.

12.2.12 Garantir a portabilidade integral dos dados, incluindo históricos, cadastros, faturamentos, leituras, ordens de serviço e demais registros operacionais, sempre que solicitado pela contratante ou ao término do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem ônus adicional.

12.2.13 Atender às solicitações de correção de falhas, erros sistêmicos e indisponibilidades, observando os seguintes níveis mínimos de serviço (SLA), contados da abertura formal do chamado pela contratante:
I – falhas críticas que impeçam a operação do sistema: início do atendimento em até **04 (quatro) horas úteis**;
II – demais falhas e indisponibilidades: solução em até **02 (dois) dias úteis**.

12.2.14 Implementar atualizações do sistema, incluindo correções, melhorias e ajustes técnicos necessários à manutenção da compatibilidade legal, tecnológica e operacional, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da solicitação formal, salvo justificativa técnica devidamente aceita pela contratante.

12.2.15 Atender às solicitações de desenvolvimento, customização ou adequação funcional demandadas pela contratante, no prazo e condições definidos de comum acordo, devendo ser formalizadas por ordem de serviço ou instrumento equivalente, vedada a recusa injustificada ou a imposição de restrições técnicas não previstas contratualmente.



12.2.16. Manter a continuidade do acesso aos dados e às funcionalidades contratadas, vedada qualquer forma de retenção, limitação técnica ou condicionamento que impeça ou dificulte a plena utilização do sistema pela contratante.

12.2.17. O descumprimento das obrigações previstas nos itens 12.2.10 a 12.2.16 caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a contratada às penalidades previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo da rescisão contratual, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

13. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

13.1.1. Dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

13.1.3. Dar causa à inexecução total do contrato;

13.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

13.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

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

13.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

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

13.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

13.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

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

13.2. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

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

13.3.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

13.3.2. Multa, cujo valor será calculado com base na complexidade do objeto e prejuízos apurados mediante Processo Administrativo Sancionador, até o limite de 30% do valor do contrato.

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

13.3.2.2. Impedimento de licitar e de contratar com o órgão licitante pelo prazo de até três anos.



13.3.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos termos do artigo 156.

13.4. Antes da aplicação da penalidade, será facultada a defesa escrita do interessado, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de sua intimação, nos termos dos artigos 157 e 158 da Lei 14.133/2021.

13.5. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.6. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do artigo 163 da Lei 14.133/2021.

14. NORMAS DE REGÊNCIA

14.1. O presente processo de licitação é regido pela Lei 14.133/2021.

14.2. Os casos omissos no presente Termo de Referência deverão observar a legislação de regência.

15.DO FORO

15.1. As partes elegem o foro da comarca de Oliveira/MG para dirimir quaisquer conflitos existentes dentre esta contratação.

Oliveira, 10 de setembro de 2026.

Fabírcia Fernanda de Almeida Mendonça
Chefe da Seção de Contas e Consumo

ANEXO I - Especificações Técnicas dos itens pertencentes ao LOTE ÚNICO.

OBJETO:

O objeto desta licitação é a contratação de empresa para o fornecimento de licença de uso, por prazo determinado, de sistemas informatizados, incluindo serviços de implantação, treinamento, suporte técnico,



manutenção e hospedagem em nuvem. Os sistemas abrangem a Gestão do Saneamento, Leitura e impressão simultânea, Sistema de ordem de serviço, Solução tecnológica para atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial, conforme as especificações deste termo de referência e seus anexos.

1. OBJETIVO:

A presente contratação tem por objetivo a modernização, integração e aprimoramento dos processos operacionais, administrativos e de atendimento do serviço de saneamento da CONTRATANTE, por meio do fornecimento de licença de uso de sistemas informatizados, incluindo implantação, conversão de dados, treinamento, suporte técnico, manutenção e hospedagem em nuvem.

A solução deverá permitir a gestão eficiente das atividades relacionadas ao cadastro de consumidores, ligações de água e esgoto, leituras, faturamento, arrecadação, controle de débitos, parcelamentos, ordens de serviço, atendimento ao usuário, proteção de dados pessoais e canais digitais de comunicação, promovendo maior controle, segurança, agilidade e transparência na execução dos serviços públicos prestados.

Busca-se, com a contratação, disponibilizar ferramentas tecnológicas capazes de apoiar a CONTRATANTE na melhoria da gestão do saneamento, na automação das rotinas de leitura e impressão simultânea, no acompanhamento das solicitações e serviços executados em campo, na conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e na ampliação dos canais de atendimento ao cidadão por meio de chatbot com inteligência artificial.

A contratação visa, no mínimo, aos seguintes benefícios:

- a) Modernizar a gestão dos serviços de água e esgoto, com maior controle sobre cadastros, ligações, leituras, faturamento, arrecadação, débitos e demais rotinas operacionais;
- b) Promover a integração das informações entre os sistemas contratados, reduzindo retrabalho, inconsistências e duplicidade de lançamentos;
- c) Agilizar os processos de leitura, emissão de contas, registro de ocorrências e acompanhamento das rotinas de campo, inclusive por meio de leitura com impressão simultânea;
- d) Aprimorar o controle das ordens de serviço, permitindo melhor acompanhamento das solicitações, execução dos serviços, utilização de materiais, equipes, veículos e equipamentos;
- e) Melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão, com disponibilização de canais digitais, automatizados e acessíveis para comunicação, solicitação de informações e acompanhamento de demandas;
- f) Fortalecer a segurança, a rastreabilidade e a confiabilidade das informações, mediante controle de acesso, registros de auditoria, mecanismos de proteção de dados e hospedagem em ambiente tecnológico adequado;
- g) Apoiar a CONTRATANTE no atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, com ferramentas, orientações e funcionalidades voltadas à governança, ao mapeamento de processos e ao atendimento dos titulares de dados;
- h) Disponibilizar solução de chatbot com inteligência artificial para atendimento automatizado, contribuindo para a redução de demandas repetitivas, melhoria da comunicação com os usuários e ampliação da eficiência dos serviços;
- i) Proporcionar maior transparência, organização e padronização das rotinas administrativas e operacionais;



- j) Melhorar o planejamento, o acompanhamento e a tomada de decisões pela Administração, com base em informações atualizadas, consistentes e acessíveis;
- k) Garantir maior eficiência na prestação dos serviços públicos de saneamento, com foco na economicidade, continuidade, qualidade do atendimento e aprimoramento da gestão institucional.

2. DOS SISTEMAS PREVISTOS

- 2.1. Gestão do Saneamento;
- 2.2. Leitura com impressão simultânea;
- 2.3. Sistema de Ordem de serviços;
- 2.4. Solução tecnológica para atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD
- 2.5. Sistema de Atendimento – Chatbot com Inteligência Artificial;

Dentro deste escopo também estão previstos os serviços de:

- I. Instalação, conversão, implantação e treinamento;
- II. Manutenção dos Softwares e dos Aplicativos

3. DA ORDEM DE SERVIÇOS

A implantação dos sistemas contratados dependerá da emissão de Ordem de Serviço pela CONTRATANTE, que poderá ser única ou fracionada, conforme sua conveniência e planejamento, permitindo a implantação total ou parcial do objeto.

4. DOS SERVIÇOS PREVISTOS

Para melhor dimensionamento do objeto licitado de forma, de maneira a propiciar o efetivo alcance dos objetivos pretendidos pela **CONTRATANTE**, os serviços previstos neste Termo de Referência e que deverão ser executados pela **CONTRATADA** são os seguintes.

4.1. LICENCIAMENTO DOS SISTEMAS

O licenciamento é a permissão de uso a ser concedida pela futura **CONTRATADA**, que na presente contratação terá caráter intransferível, não exclusivo e temporário, de forma a permitir a **CONTRATANTE** o acesso e utilização das rotinas e funcionalidades do (s) sistema (s) enquanto vigente o contrato a ser celebrado.

4.2. IMPLANTAÇÃO DOS SISTEMAS

Entende-se por implantação o conjunto de serviços necessários para instalar, colocar em funcionamento e deixar em condições de uso para os usuários suas tarefas conforme parâmetros abaixo:

Sistemas	Prazo máximo de implantação e conversão (Em dias)	Quantidade de Usuários a serem treinados
1.Gestão do Saneamento	90	25
2.Leitura com impressão simultânea	90	25
3.Sistema de Ordem de serviços	90	70



4.Solução tecnológica para atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD	90	25
5.Chatbot de Atendimento com Inteligência Artificial	90	25

4.3. CONDIÇÕES GERAIS PARA IMPLANTAÇÃO

4.3.1. FASE 1 – INSTALAÇÃO

- Após o recebimento da respectiva Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá designar seus Responsáveis Técnicos pela implantação, os quais deverão realizar, antes do início de qualquer atividade técnica, reunião de alinhamento com os Representantes da CONTRATANTE e os gestores das áreas funcionais envolvidas, com o objetivo de organizar o cronograma, alinhar responsabilidades e detalhar as ações previstas neste contrato.
- Caso necessário, os técnicos da CONTRATADA poderão realizar visitas técnicas e levantamentos nas áreas funcionais da CONTRATANTE, a fim de obter as informações essenciais para a implantação do sistema.
- Concluídas todas as atividades da presente fase, será lavrado o Termo de Instalação do Sistema, assinado por ambas as partes, como condição para transição às etapas subsequentes.

4.3.2. FASE 2 – CONVERSÃO

- A empresa CONTRATADA deverá entregar, no prazo máximo de 90 dias, a Base de Dados contendo a Conversão.
- A CONTRATANTE fornecerá à empresa contratada os arquivos em meio digital.
- A empresa contratada deverá analisar os arquivos disponibilizados e identificar eventuais inconsistências ou inconformidades nos dados;
- A CONTRATANTE será responsável pela verificação e correção das inconsistências apontadas nos relatórios técnicos emitidos pela empresa contratada;
- Considerando a inexistência de dicionários de dados dos sistemas legados, os bancos de dados deverão ser migrados por meio de técnica de engenharia reversa.
- A empresa contratada deverá validar as informações junto à Contratante e proceder com a migração oficial dos dados.
- Concluídas todas as etapas previstas para a implantação, será realizada reunião final entre o Responsável Técnico da CONTRATADA e o Representante da CONTRATANTE, visando à homologação e formalização da conclusão da implantação, mediante assinatura do Termo de Conclusão de Implantação do Sistema

4.3.3. FASE 3 - TREINAMENTO DOS USUÁRIOS DOS SISTEMAS

- Durante a fase de implantação, a CONTRATADA será responsável por ministrar treinamentos aos usuários do sistema, conforme prazos, carga horária e número de participantes previstos neste Termo de Referência. As seguintes condições deverão ser observadas:
- A CONTRATADA deverá disponibilizar instrutor(es) qualificado(s), com pleno domínio das funcionalidades e rotinas do sistema a ser apresentado.
- O treinamento deverá ter carga horária mínima de 4 (quatro) horas e máxima de 40 (quarenta) horas.
- A CONTRATANTE será responsável por providenciar o espaço físico, equipamentos e materiais necessários para a realização dos treinamentos.
- A CONTRATADA deverá fornecer lista de presença, que deverão ser devidamente assinadas pelos participantes ao final de cada sessão de treinamento.



- f) Não será exigido o fornecimento de apostilas impressas ou manuais físicos. O treinamento será realizado diretamente no ambiente do software licitado, com foco em atividades práticas.
- g) Todas as despesas relativas à hospedagem, alimentação e transporte dos instrutores serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- h) Após a aplicação do treinamento a CONTRATANTE deverá emitir o **Termo de Treinamento** para a Contratada.

4.4. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Concluídas todas as etapas de implantação, incluindo instalação e treinamento dos usuários, a CONTRATADA deverá realizar a operação assistida, consistente no acompanhamento técnico contínuo, presencial ou remoto, durante os 5 (cinco) primeiros dias úteis de utilização efetiva do sistema em ambiente de produção, com o objetivo de prestar suporte, esclarecer dúvidas operacionais e garantir a estabilidade da operação.
- b) A CONTRATANTE será responsável por disponibilizar toda a infraestrutura tecnológica e os equipamentos necessários à instalação do sistema, exceto quando expressamente indicado como responsabilidade da CONTRATADA.
- c) A CONTRATANTE designará servidores para a operação do sistema.
- d) A CONTRATANTE garantirá o acesso dos técnicos da CONTRATADA às suas dependências e fornecerá todas as informações e materiais necessários à implantação. O acesso será permitido dentro do horário de expediente da CONTRATANTE, podendo ser estendido mediante acordo prévio entre as partes.
- e) Serviços de infraestrutura tecnológica, como formatação de equipamentos, instalação de sistemas operacionais, antivírus, configuração de rede, entre outros, não estão inclusos e, caso necessários, serão providenciados pela CONTRATANTE.
- f) SERVIÇOS EVENTUAIS de retreinamento(s) ou treinamento(s) após a fase implantação, serviço de reimplantação de sistema(s), implantação de nova(s) unidade(s) não prevista(s), customizações no(s) sistema(s), ou a prestação de serviços técnicos não previstos no certame, quando solicitados formalmente pela CONTRATANTE serão avaliados pela CONTRATADA quanto à viabilidade técnica e econômica de execução. Sendo possível sua execução, serão orçados pela CONTRATADA e negociados com a CONTRATANTE.
- g) Caso a **CONTRATADA** finalize o processo de implantação antes do prazo estipulado iniciará o pagamento referente a manutenção mensal.

4.5. DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO PÓS-IMPLANTAÇÃO

- a) Após a conclusão de todas as etapas de implantação, instalação, conversão, treinamento e operação assistida, e a consequente assinatura do Termo de Conclusão de Implantação do Sistema, será iniciado o Período de Estabilização, com duração de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de entrada em produção do sistema em ambiente operacional pleno.

A assinatura do Termo de Conclusão de Implantação constituirá o marco para:

- 1. o pagamento das parcelas referentes aos serviços de implantação, conforme os valores, etapas e condições estabelecidos no contrato e na proposta da CONTRATADA; e
- 2. o início do pagamento das mensalidades relativas ao licenciamento dos sistemas, hospedagem em nuvem, suporte técnico, manutenção e demais serviços continuados contratados.



O Período de Estabilização não suspenderá nem postergará os pagamentos devidos, sem prejuízo de eventual glosa, retenção ou aplicação das medidas contratuais cabíveis quando comprovada a inexecução ou execução inadequada dos serviços.

- b) Durante o Período de Estabilização, a solução será utilizada em ambiente de produção real, com o objetivo de verificar sua efetiva adequação às rotinas operacionais e administrativas da CONTRATANTE, a estabilidade do sistema, a conformidade com as funcionalidades contratadas e a correta execução das integrações previstas.

O Período de Estabilização terá natureza exclusivamente avaliativa e de acompanhamento da solução já implantada, não se confundindo com nova etapa de implantação, treinamento ou operação assistida.

- c) A CONTRATADA deverá manter, durante todo o Período de Estabilização, equipe técnica disponível para prestar suporte, corrigir eventuais falhas, realizar ajustes e solucionar inconsistências identificadas no sistema, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, ressalvadas as hipóteses de customizações ou serviços eventuais não previstos no contrato.

O atendimento poderá ser realizado remotamente ou presencialmente, conforme a natureza e a complexidade da demanda, não sendo exigida a permanência contínua de profissional ou equipe técnica nas dependências da CONTRATANTE durante o Período de Estabilização. O atendimento presencial será realizado quando tecnicamente necessário, mediante solicitação da CONTRATANTE e prévio agendamento entre as partes.

- d) Ao final do Período de Estabilização, o Fiscal do Contrato promoverá avaliação técnica da solução, com base nos seguintes elementos:

1. Relatórios de chamados técnicos abertos e resolvidos no período;
2. Manifestação formal dos setores usuários do sistema (Seção de Contas e Consumo, Seção de Contabilidade, Setor Administrativo e Financeiro, e demais áreas impactadas), os quais deverão apresentar relatório circunstanciado acerca da utilização do sistema, apontando, quando houver, inconsistências, dificuldades operacionais, pendências de implantação, conformidade das integrações e atendimento às funcionalidades contratadas;
3. Evidências documentais da execução das rotinas previstas no Termo de Referência;
4. Registros de auditoria, logs do sistema e demais instrumentos de rastreabilidade.

- e) Os relatórios emitidos pelas unidades administrativas terão caráter técnico e subsidiário, servindo como elementos de apoio à fiscalização contratual, não constituindo manifestação isolada de aprovação ou rejeição da solução.

- f) Com base nas informações obtidas, nos registros de atendimento, nos chamados técnicos, nas evidências documentais e nos relatórios das unidades administrativas, o Fiscal do Contrato emitirá relatório conclusivo acerca da fase de estabilização da solução, indicando:

- 1 O nível de atendimento das obrigações contratuais;
- 2 A necessidade de eventuais ajustes, correções ou providências pela CONTRATADA;
- 3 A aprovação ou rejeição da solução, total ou parcialmente;
- 4 Demais medidas administrativas cabíveis para o regular acompanhamento da execução contratual.



- g) Caso o relatório conclusivo aponte inconsistências, falhas ou não conformidades que impeçam a regular utilização do sistema, a CONTRATADA será notificada para promover as correções necessárias no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável justificadamente por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- h) A aceitação definitiva do sistema somente ocorrerá após a aprovação do relatório conclusivo do Período de Estabilização, mediante assinatura do Termo de Aceitação Definitiva, que substituirá o Termo de Conclusão de Implantação como documento formal de recebimento definitivo do objeto.
- i) O início do pagamento das mensalidades e o pagamento das parcelas referentes à implantação não representarão, isoladamente, a aceitação definitiva da solução, nem afastarão a responsabilidade da CONTRATADA pela correção de falhas, inconsistências ou não conformidades verificadas durante o Período de Estabilização.
- j) Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do objeto durante ou ao final do Período de Estabilização, a CONTRATANTE poderá, a seu critério e desde que tecnicamente viável, convocar a licitante classificada em segundo lugar na ordem de classificação final do certame, observados os mesmos preços e condições ofertados, para assumir a execução do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis à CONTRATADA inadimplente.

4.6. Para o Sistema de LGPD durante a fase de implantação, a **CONTRATADA** deverá aplicar treinamentos específicos aos usuários do sistema contratado. Para a execução do treinamento deverão ser consideradas as seguintes etapas:

4.6.1. DIAGNÓSTICO INICIAL E SENSIBILIZAÇÃO.

Objetivo: Alinhar as expectativas e preparar a equipe sobre os objetivos macros vinculados a LGPD para uma implementação eficaz.

a) Visão Jurídica sobre Legislações de Privacidade no Brasil

Nesta etapa a **CONTRATADA** realizará uma apresentação dos conceitos fundamentais da Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709 de 2018 e sobre as legislações de privacidade vigentes no Brasil. O objetivo é garantir que todos os aspectos legais sejam compreendidos e que as ações subsequentes estejam em total conformidade com as exigências jurídicas. Esse estudo inclui a interpretação de regulamentos, normativas e decisões judiciais relevantes que possam impactar a gestão de dados na administração pública municipal.

A **CONTRATADA** deverá realizar levantamento junto ao cliente sobre governança nas políticas de segurança da informação, cookies, política de privacidade, política de acessos, apresentando relatório para atender a conformidade exigida pela legislação.

b) Apoio e Orientação na elaboração de Plano de Ação para atendimento do IEGM (Índice Efetividade da Gestão Municipal), que define critérios mínimos a serem cumpridos para implantação da LGPD

Nesta etapa, a **CONTRATADA** deverá avaliar o nível de atendimento da **CONTRATANTE** aos critérios mínimos estabelecidos pelo IEGM para a implantação da LGPD, e apoiar na elaboração de um plano de ações para assegurar que a administração municipal atenda a esses critérios em suas práticas de gestão de dados.

c) Apresentação inicial do Sistema

Nesta etapa, a **CONTRATADA** realizará a apresentação inicial do Sistema e Treinamento do DPO e líderes/Gestores de Áreas indicados pela **CONTRATANTE** do Sistema de Gestão da LGPD.



d) Sumarizar as responsabilidades no Sistema de Gestão da LGPD

Nesta etapa, a **CONTRATADA** deverá sumarizar as responsabilidades no Sistema de Gestão da LGPD dentro da Gestão Pública, além de explanar tendências e motivações para criar um efetivo programa de privacidade e reconhecer as preocupações de privacidade nas diversas funções dentro da SAAE.

e) Entrega do Canal de Atendimento ao Titular dos Dados em conformidade com o artigo 18 da LGPD

Nesta etapa, será disponibilizado pela **CONTRATADA** um canal de atendimento para que os titulares de dados possam exercer seus direitos, conforme previsto no artigo 18 da LGPD. Este canal deverá ser acessível, eficiente e seguro, permitindo solicitações de acesso, correção, eliminação e outras ações relacionadas aos dados pessoais mantidos pela SAAE.

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o link com o canal para que a **CONTRATANTE** possa inserir no site oficial da SAAE.

f) Identificar ou atribuir o cargo de Encarregado de Proteção de Dados Pessoais da SAAE e Compor o Comitê Gestor (Grupo de Trabalho)

Nesta etapa a **CONTRATANTE** irá designar o Encarregado de Proteção de Dados (DPO - Data Protection Officer), conforme exigido pela LGPD. Este profissional será responsável por monitorar a conformidade com a LGPD, atuar como ponto de contato com os titulares de dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), e garantir que as políticas de privacidade sejam efetivamente implementadas.

Formará também um comitê multidisciplinar composto por representantes de diferentes departamentos da SAAE. Este grupo será responsável por coordenar as ações de implementação e governança da LGPD, além de desenvolver e monitorar políticas internas, treinamentos e boas práticas em proteção de dados.

A **CONTRATADA** auxiliará na criação de Decreto/Resolução que regulamenta a Proteção de Dados Pessoais com base na Lei 13.709 de 2018 e na Portaria de nomeação do DPO.

g) Entrega / Acesso à Plataforma de EAD para capacitação / certificação de colaboradores da SAAE

A **CONTRATADA** deverá disponibilizar uma plataforma de Ensino a Distância (EAD) e de Cursos (Vídeos Manuais) das etapas a serem trabalhadas para a conformidade com a LGPD, que será utilizada para capacitar e certificar os colaboradores com foco no ciclo de vida dos dados e nas melhores práticas de proteção de dados pessoais, garantindo que todos estejam alinhados com os requisitos da LGPD.

Certificação aos colaboradores da SAAE que participaram dos Treinamentos.

4.6.2. MAPEAMENTOS E IMPLEMENTAÇÃO

4.6.2.1. Trilhas LGPD - Treinamento

Nesta etapa a Contratante realizará o Primeiro acesso ao Sistema, ao Canal de Comunicação onde a Contratada deverá realizar os treinamentos dos Sistemas e de conceitos fundamentais com o DPO.

O DPO cadastrará as equipes e os fornecedores na plataforma, revisará os Departamentos, distribuirá as atividades entre os responsáveis, com o auxílio da Contratada. Cadastrará os principais fornecedores e parceiros comerciais que enviam e recebem dados da sua organização para medir a adequação.

4.6.2.2. Diagnósticos através das respostas dos questionários

Nesta etapa a **CONTRATANTE**, através do Encarregado de Dados (DPO), líderes de departamentos e/ou usuários definidos pela **CONTRATANTE** devem responder a questionários dentro da plataforma com auxílio da **CONTRATADA** para medir a vulnerabilidade da organização e identificar pontos de melhoria.



4.6.2.3. Mapeamento dos Processos

Nesta etapa a **CONTRATADA** deverá entregar cadastrado no sistema o mapeamento dos processos mais relevantes para validação do Encarregado de Dados, onde terá todas as permissões para editar, criar ou até excluir os processos existentes.

4.7. SUPORTE TÉCNICO AO(S) USUÁRIO(S) DO(S) SISTEMA(S)

- a) Entende-se por serviços de suporte técnico o atendimento que visa o esclarecimento de dúvidas referentes à utilização das funcionalidades e rotinas do(s) sistema(s), identificação e resolução de problemas ligados diretamente ao uso do(s) sistema(s), através de *service desk*, com registro, acompanhamento e resolução dos chamados.
- b) O Suporte Técnico deverá ser prestado pela **CONTRATADA** mediante a disponibilização de uma central de atendimento ao cliente em horário comercial (das 08:00h às 18:00h) de segunda a sexta-feira (dias úteis).
- c) A **CONTRATADA** deverá oferecer obrigatoriamente canal oficial de atendimento de Suporte técnico pela WEB, através de sistema específico de atendimento técnico próprio ou terceirizado, acesso remoto, chat e e-mail.

4.8. MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS

Entende-se por manutenção as ações desenvolvidas pela **CONTRATADA** para garantir o funcionamento regular do(s) sistema(s) durante a vigência contratual, dividindo-se em:

- a) **Corretivas** - que visam corrigir erros e defeitos resultantes de erros de lógica ou sintaxe nas funcionalidades existentes no(s) sistema(s) contratado(s);
- b) **Legais** – que visam adequar o(s) sistemas em decorrência de legislação aplicável, desde que não alterem a estrutura básica do(s) sistema(s) contratado(s); e
- c) **Evolutivas** (melhorias): – que visam melhorar funcionalidades já existentes e/ou criar novas funcionalidades não previstas nas especificações técnicas do instrumento convocatório, as quais são incorporadas exclusivamente a critério da **CONTRATADA**, desde que os requisitos deste Termo de Referência sejam mantidos.

4.9. HOSPEDAGEM EM NUVEM

- a) Entende-se por armazenamento em nuvem o serviço de armazenamento de dados e arquivos em datacenters providos por empresa especializada que permita a leitura, gravação, alteração e manutenção destes dados por parte dos sistemas fornecidos pela **CONTRATADA** por meio da internet.
- b) Deve possuir alta disponibilidade e redundância para evitar paradas no sistema por indisponibilidade do servidor de armazenamento em nuvem, bem como cópias de segurança diárias dos dados para possíveis análises e recuperação de dados em caso de perda, alteração indevida ou outros problemas.
- c) Toda configuração e manutenção deste ambiente de armazenamento em nuvem é responsabilidade da **CONTRATADA**.

4.10. SERVIÇOS DE DEMANDA VARIÁVEL – CHATBOT (MODELO SOB CONSUMO)

Os serviços descritos neste item aplicam-se exclusivamente à solução de chatbot, não se estendendo aos demais softwares e serviços objeto da presente contratação, os quais possuem forma de remuneração própria, conforme especificado em seus respectivos itens.



Consideram-se serviços de demanda variável aqueles cuja utilização não pode ser previamente determinada com exatidão, sendo sua execução vinculada à necessidade da CONTRATANTE ao longo da vigência contratual.

No âmbito do presente Termo de Referência, enquadra-se como serviço de demanda variável o fornecimento e operação de sistema de chatbot, cuja remuneração se dará com base no consumo efetivo, medido por unidade de utilização.

a) Composição da Remuneração

A remuneração da CONTRATADA será composta por:

- I. Parcela fixa mensal, correspondente à disponibilização da solução, incluindo licença de uso, infraestrutura, hospedagem, suporte técnico, manutenção e demais custos operacionais necessários ao funcionamento do sistema;
- II. Parcela variável, correspondente ao consumo efetivo do serviço de chatbot, medido por unidade de utilização, conforme critérios estabelecidos neste item.

b) Forma de Medição e Pagamento

A CONTRATADA será remunerada de acordo com a quantidade efetiva de mensagens processadas pelo sistema de chatbot, multiplicada pelo valor unitário por mensagem constante de sua proposta comercial.

c) Estimativa de Consumo

Para fins de planejamento e julgamento da proposta, estima-se o consumo mensal de até:

- 20.000 (Vinte mil) mensagens (ativas e receptivas);
- 5.000 (cinco mil) tokens de IA;

Tais quantitativos representam limite máximo mensal de consumo, não constituindo obrigação mínima de utilização por parte da CONTRATANTE.

d) Natureza Estimativa

O consumo dos serviços será variável, conforme a necessidade da CONTRATANTE, podendo ocorrer em quantitativos inferiores ao limite máximo estabelecido, sem que isso gere qualquer direito à indenização ou compensação à CONTRATADA.

e) Extrapolação do Limite

Fica vedada a utilização dos serviços em quantitativo superior ao limite mensal estabelecido, salvo mediante prévia autorização da CONTRATANTE e formalização de instrumento contratual específico, nos termos da legislação vigente.

f) Faturamento

O faturamento será realizado mensalmente, com base em relatório detalhado de utilização, que deverá conter, no mínimo:

- Quantidade de mensagens processadas no período;
- Período de apuração.

O pagamento será efetuado apenas sobre o quantitativo efetivamente utilizado e devidamente atestado pela fiscalização contratual.

5. PROVA DE CONCEITO



A Prova de Conceito do Sistema terá como objetivo garantir que a licitante vencedora deste certame atenda as exigências técnicas contidas no Termo de Referência. Dessa forma os Sistemas (softwares) serão submetidos à verificação técnica para avaliação de seu atendimento, que deverá ser atendido em sua totalidade, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital em seu **ANEXO – ITENS DA PROVA DE CONCEITO**, onde constam os itens obrigatórios, observando que os itens que constam no Termo de Referência, mas não constam na Prova de Conceito deverão ser entregues durante o período de implantação, sendo realizado obedecendo ao seguinte trâmite:

- a) Concluída a fase de habilitação, a sessão será suspensa, e a Prova de Conceito seguirá o seguinte trâmite:
- b) No prazo de até 2 (dois) dias úteis após a suspensão da sessão, a CONTRATANTE publicará roteiro oficial contendo:
- c) a data exata de início da Prova de Conceito, observando-se que o início deverá ocorrer em prazo não inferior a 2 (dois) e não superior a 10 (dez) dias úteis, contados da data da publicação — reforçando que tal prazo refere-se exclusivamente à definição da data de início da Prova de Conceito, e não à sua duração;
- d) o cronograma detalhado da apresentação;
- e) a ordem de apresentação dos sistemas, conforme a disponibilidade da comissão técnica avaliadora.
- f) A demonstração será realizada item a item, conforme a ordem sequencial dos quesitos estabelecidos no Anexo – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO, dentro de cada sistema avaliado, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.anexo
- g) A inversão da fase de habilitação, para que ocorra antes do julgamento da proposta, encontra amparo no §1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021 e se justifica sob a ótica da eficiência e da racionalidade administrativa. Tal medida visa otimizar recursos públicos, considerando que a realização da Prova de Conceito (PoC) demanda significativo investimento de tempo, mobilização de pessoal e disponibilização de equipamentos, tanto por parte dos licitantes quanto da Administração. Assim, ao restringir a PoC apenas às licitantes previamente habilitadas, evita-se a avaliação de propostas de empresas que não atendem aos requisitos mínimos de contratação, conferindo maior economicidade e celeridade ao certame.
- h) A análise e julgamento das apresentações técnicas serão realizados e conduzidos pelo Pregoeiro com o apoio técnico de uma comissão constituída para tal finalidade;
- i) Toda demonstração será conduzida pela licitante através da utilização de equipamentos próprios;
- j) O(s) profissional(is) da empresa que fará(ao) a demonstração deverá(ao) estar credenciado(s) para o fim específico de demonstração;
- k) Os itens deverão ser demonstrados com a execução de suas rotinas no próprio sistema, não sendo aceito apenas menção ao item, apresentação de telas com indicações sem o devido processamento do exigido nas descrições, sob pena de não atendimento.**
- l) O critério de aceitabilidade de atendimento da apresentação técnica será de 100% dos itens relacionados ao ANEXO – ITENS DA PROVA DE CONCEITO, observando que o não cumprimento ensejará a desclassificação da licitante;
- m) Será lavrada Ata dos atos relativos à Prova de Conceito, na qual todos os licitantes interessados poderão ao final das apresentações fazer os devidos apontamentos em Ata que serão julgados posteriormente a critério da Comissão Técnica de Julgamento;
- n) Todas as despesas dessa apresentação, bem como as demais incorridas na fase de proposta, correrão por conta da empresa interessada, sem qualquer direito à indenização, reembolso ou compensação;
- o) Caso a empresa atenda ao mínimo estabelecido, conforme procedimentos aferidos acima, a ela será adjudicado o certame e caso a respectiva empresa não atenda as exigências do estabelecido no Anexo – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO, será convocada as licitantes subsequentes na ordem de classificação para a realização da Prova de Conceito.**



- p) As empresas interessadas no certame não poderão se manifestar durante a sessão, podendo fazê-lo ao final de cada dia em Ata que será lavrada diariamente.
- q) Caso a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deixe de atender algum item dos Sistemas requeridos, a sessão será suspensa para que seja proferido o respectivo julgamento de desclassificação, primando dessa forma pelo princípio da celeridade do certame.

5.1. REQUISITOS TÉCNICOS PARA OS SISTEMAS

1. A solução poderá ser desenvolvida em tecnologia **Windows/Desktop ou Web**, deverá ser compatível com ambiente distribuído, permitindo a execução de tarefas concorrentes por múltiplos usuários, tanto em rede local quanto por acesso remoto, conforme a arquitetura tecnológica adotada pela licitante.
2. O sistema deverá utilizar, em todos os seus módulos e rotinas, o ano com quatro algarismos.
3. A solução deverá prover controle efetivo de acesso ao sistema, garantindo segurança contra violação de dados e acessos indevidos às informações, mediante autenticação por usuário e senha, com definição de permissões conforme perfis, níveis de acesso ou grupos de usuários.
4. O sistema deverá registrar histórico de auditoria, log ou trilha de operações relativas às inclusões, alterações e exclusões realizadas por usuários autenticados.
5. A solução deverá permitir atualização dos dados de entrada em tempo adequado à operação.
6. O sistema deverá permitir a personalização dos relatórios com a identificação do órgão contratante.
7. A solução deverá permitir a visualização dos relatórios em tela, bem como sua gravação ou exportação em formato PDF.
8. O sistema deverá permitir a consulta às tabelas, cadastros ou registros da aplicação sem perda das informações já inseridas na tela corrente.
9. A solução deverá assegurar a integração das informações entre seus módulos.
10. O sistema deverá possuir recurso para exportação de dados em formato XLSX.
11. A solução deverá dispor de mecanismos de validação e consistência dos dados de entrada.
12. A solução poderá ser desenvolvida em tecnologia Windows/Desktop ou Web.
13. Caso a solução seja baseada em tecnologia Web, deverá permitir acesso por navegadores atualizados.
14. Caso a solução seja baseada em tecnologia Windows/Desktop, deverá ser compatível com ambiente operacional adequado à infraestrutura da Administração.
15. A solução não poderá depender de tecnologias obsoletas ou sem suporte técnico regular.
16. O sistema deverá permitir o uso de recursos que favoreçam a acessibilidade, a usabilidade e a organização das informações.
17. A solução deverá garantir a integridade referencial das tabelas e registros da base de dados.
18. O sistema deverá possuir integração entre seus módulos, funções e rotinas.
19. A solução deverá possuir recurso para ordenação de resultados por colunas ou campos apresentados em telas.
20. O sistema deverá permitir a utilização de filtros relacionados à rotina executada.
21. A solução deverá apresentar ícones, botões e menus visualmente distintos conforme o estado da operação.
22. O sistema deverá exibir mensagens de advertência, confirmação ou erro.
23. A solução deverá utilizar tecnologias e componentes devidamente regularizados e licenciados.
24. A solução deverá ser disponibilizada aos usuários de forma compatível com a tecnologia adotada.



25. Quando houver necessidade de instalação em máquinas clientes, a contratada deverá fornecer suporte técnico necessário.
26. Poderá ser admitida a instalação de componentes auxiliares para rotinas específicas.
27. Os softwares servidores, quando necessários, deverão ser compatíveis com sistemas operacionais usuais de mercado.
28. O sistema gerenciador de banco de dados e o servidor de aplicação deverão operar em ambiente homologado.
29. A solução deverá preservar a integridade da base de dados em caso de falhas.
30. O sistema deverá permitir bloqueio de usuário após número configurável de tentativas inválidas de login.
31. A solução deverá armazenar informações sensíveis de forma criptografada.
32. O sistema deverá permitir a busca e localização de relatórios.
33. A solução deverá permitir atualização de versão de forma controlada e segura.
34. A atualização de versão deverá ser realizada somente por usuários autorizados.
35. O sistema deverá permitir consulta ao histórico de atualizações de versões.
36. A rotina de atualização deverá prever mecanismo de backup e recuperação.

5.1.1 SISTEMA DE GESTÃO DO SANEAMENTO

Objetivo: Administrar de maneira autônoma os recursos provenientes das arrecadações de água e esgoto, possibilitando a atualização e manutenção de seu cadastro de ligações, racionalizando o uso dos recursos públicos.

Cadastro

1. Cadastro do ente, contendo no mínimo os seguintes campos: Imagem do brasão, localidade, código I.B.G.E. e FEBRABAN, C.N.P.J., e-mail e tipo de código de barras (FEBRABAN ou próprio).
2. Cadastrar o caminho para o banco de dados de digitalização e LOG.
3. Cadastrar quanto tempo o sistema deve verificar novas mensagens e quantas tentativas de digitar a senha deve bloquear o usuário.
4. Cadastrar se o sistema irá utilizar dígito verificador ou não.
5. Parametrizar qual departamento tem permissão para inserir uma troca e aferição de hidrômetro.
6. Cadastrar quantos minutos o sistema dará alerta sobre serviços em aberto.
7. Cadastrar qual a extensão do arquivo será utilizada para exportar as rotas de leitura.
8. Cadastrar se a cidade é planejada.
9. Cadastrar quais situações poderão ser utilizadas para o contribuinte.
10. Parametrizar se os débitos em contencioso terão atualização de correção monetária, multa, juros.
11. Parametrizar bloqueio de contribuinte caso tenha C.P.F. / C.N.P.J. duplicado.
12. Cadastrar o cálculo da média considerando as ocorrências.
13. Cadastrar cálculo diferenciado para entidade assistencial.
14. Cadastrar cálculo diferenciado para taxa de lixo.
15. Cadastrar qual tipo padrão de correção monetária, indexador e moeda serão utilizados.
16. Cadastrar quantidade de anos para prescrever um débito.
17. Cadastrar quantos dias terá de prazo para pagamento de contas vencidas.
18. Cadastrar qual receita será lançado à custa de 2ª via de conta de água.
19. Cadastrar qual lei será utilizada nos parcelamentos.



20. Realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação, podendo visualizar de forma prática a quantidade de parcelas que estão parametrizadas na lei de parcelamento, assim como receitas agregadas e honorários advocatícios.
21. Cadastrar se será inscrito em dívida ativa ou não o débito no ato do parcelamento.
22. Cadastrar a quantidade máxima de reincidências por lei de parcelamento, não permitir parcelar um débito caso o número de retorno de parcelamento seja maior que o valor de reincidências informado para essa lei.
23. Cadastrar a parametrização no sistema para realizar o lançamento automático das diferenças de pagamentos a maior ou menor. Sendo que para lançamento do pagamento a maior deve-se parametrizar as receitas de pagamento a maior, duplicidade e indevido. Para os pagamentos a menor o sistema deverá possuir uma opção para agrupar ou não o lançamento, caso agrupado, deve-se informar apenas a receita do lançamento do pagamento a menor, caso contrário, deve-se informar as receitas para o valor principal, correção, multa e juros.
24. Definir qual a proporção entre valor principal, correção, multa e juros que serão abatidos no pagamento a menor.
25. Parametrizar se a diferença de pagamento a maior e menor serão lançadas nas ligações dependentes da ligação principal.
26. Cadastrar qual o valor máximo permitido para um lançamento.
27. Cadastrar qual o número máximo de parcelas que poderão parcelar uma solicitação de serviço.
28. Cadastrar qual a quantidade de meses que o sistema deixará realizar um lançamento retroativo.
29. Cadastrar a utilização ou não de roteiro para corte.
30. Parametrizar a geração do corte para parcelamentos.
31. Realizar parcelamento para naturezas diferentes de débitos como: Ligação, terreno e contribuinte.
32. Anexar documentos parametrizáveis em um banco de dados de digitalização vinculados ao parcelamento.
33. Realizar a visualização geográfica da ligação a partir da tela de solicitação de serviços.
34. Permitir utilizar a notificação do corte para depois realizar o corte propriamente.
35. Visualizar a consulta dos dados do corte no cadastro da ligação.
36. Anexar documentos parametrizáveis em um banco de dados de digitalização vinculados a ligação.
37. Informar o tipo de faturamento, situação da ligação, tipos de dívida e imposto para geração de corte.
38. Gerar uma solicitação de serviço para religação de água após o pagamento do débito.
39. Definir a ordem das receitas que serão visualizadas na conta de água.
40. Cadastrar a definição de dias de vencimento que poderão ser pagos as contas de água.
41. Realizar o cadastro de um novo relatório definindo as informações e parâmetros desejados, assim como um novo leiaute que possibilitará gerar o relatório em arquivo texto.
42. Realizar o cadastro de ocorrências.
43. Cadastrar as situações que serão utilizadas nos lançamentos de débitos.
44. Realizar o cadastro de isenção.
45. Realizar cadastro de execução de leiautes para importar em arquivo texto de leituras realizadas.
46. Realizar o cadastro das taxas de correções monetárias que serão utilizadas pelo sistema, contendo no mínimo multas, juros e descontos e qual os dias que serão acrescidos desta correção após o vencimento.
47. Realizar o cadastro de descontos baseados em lei vigente, possibilitando informar qual o tributo correspondente, parcelamento e quantas parcelas, multa, juros.
48. Cadastrar feriados municipais, nacionais e mundiais, para serem utilizados no cálculo de juros e programação de leituras.
49. Cadastrar moedas utilizadas pelo sistema (UFIR, UFM, REAL) informando qual o seu valor monetário para cálculo.
50. Cadastrar leis para realizar o parcelamento dos débitos, contendo no mínimo os seguintes campos: Vigência e vencimento inicial e final, tipo da dívida, lei, correção monetária, tipo de entrada podendo ser valor, percentual, a vista ou nenhum, valor da primeira parcela, valor mínimo, quantidade máxima de parcelas, cancelar desconto existente ao parcelar, parcelar receitas de campanha, inscrever débito



em dívida ativa, parcelar débitos não vencidos, emitir parcelamento em conta, utilizar U.F.M. para cálculo de parcelas, cobrar honorários advocatícios além de poder aplicar descontos ou acréscimos.

51. Cadastrar um vencimento de leitura e corte para determinado setor, porém este vencimento não será fixo, podendo ser alterado.
 52. Cadastrar categorias de estabelecimentos que serão realizados as leituras, como residencial, comercial, industrial e tarifa social.
 53. Realizar a inclusão da taxa utilizada para cada categoria, valor da água dependendo da faixa que se encontra o estabelecimento, porcentagem de valor cobrado para esgoto e tratamento.
 54. Cadastrar as categorias e valores necessários para realização de simulação de cálculo.
 55. Realizar o cadastro das localidades utilizadas no sistema contendo no mínimo os logradouros, bairros, prefixos, distritos e municípios.
 56. Realizar o cadastro de lacres contendo no mínimo os seguintes campos: Número, data, fabricante e descrição.
 57. Vincular o lacre a um departamento ou funcionário.
 58. Realizar rotina para cadastro de lacres em lote.
 59. Possuir o cadastro de hidrômetro contendo no mínimo os seguintes campos: Diâmetro, marca, número, data da instalação, vazão.
 60. Realizar rotina para cadastro de hidrômetros em lote.
- Possibilitar a visualização do histórico de trocas e aferição de hidrômetro.
61. Realizar o cadastro dos setores de uma cidade para facilitar a organização e aferição das residências.
 62. Realizar o cadastro de rotas para efetivar a coleta de leituras, contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, ruas pertencentes, previsão para leitura e demonstrar o total de ligações desta rota.
 63. Gerar a visualização das rotas cadastradas, para notificação de corte e a realização propriamente do corte.
 64. Realizar o cadastro dos grupos que uma ligação pode pertencer inserindo esta informação no cadastro de ligações.
 65. Cadastrar contribuintes contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, R.G., natureza, C.P.F. / C.N.P.J., nome fantasia, situação, data de nascimento, estabelecido, data do cadastro, endereço (Residencial, correspondência), nome do pai e da mãe e demonstrar vínculos com cadastro de ligação.
 66. Anexar documentos parametrizáveis em um banco de dados de digitalização vinculados ao contribuinte.
 67. Gerar a visualização das notificações relacionadas ao contribuinte.
 68. Realizar o cadastro de logradouro a partir do cadastro de contribuinte.
 69. Realizar o cadastro de bairro a partir do cadastro de contribuinte.
 70. Cadastrar ligações de água e esgoto ligado em um determinado estabelecimento, contendo no mínimo os seguintes campos: Código do contribuinte, proprietário, zona, tipo de imóvel e endereço.
 71. Informar se a ligação possui rede de água e esgoto.
 72. Vincular tipos de contribuintes no cadastro da ligação como por exemplo: Herdeiros, fiador, sendo que esses tipos possuem um cadastro.
 73. Visualizar a rota e o setor que uma ligação pertence.
 74. Informar qual o tipo de faturamento de uma ligação para lançamento e cobrança.
 75. Visualizar o hidrômetro de uma determinada ligação.
 76. Visualização do histórico de corte, leituras e notificações de uma ligação.
 77. Visualização dos débitos a partir do cadastro de ligação.
 78. Visualização geográfica da ligação a partir do seu endereço.
 79. Realizar o cadastro de cargo para ser vinculado ao funcionário.
 80. Realizar o cadastro de funcionários contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, cargo, imagem da assinatura e número de documento.
 81. Cadastrar as agências bancárias que sejam conveniadas para recebimentos dos boletos emitidos, contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, endereço, agência, convênios e tipo de convênio, este por sua vez pode conter os valores FEBRABAN, ficha de compensação ou protesto.



82. Cadastrar ocorrências relacionadas à leitura, hidrômetro e solicitação de serviço, contendo no mínimo os seguintes campos: Descrição, tipo da ação, tipo de documento (Se cria solicitação de serviço automaticamente) e observação.
83. Cadastrar plano de contas, receitas e tributos do município e ainda possuir rotina para espelhar plano de contas de registros anteriores agilizando assim o seu cadastramento.
84. Realizar o espelho do plano de contas do novo exercício.
85. Cadastrar os tipos de lançamentos, contendo no mínimo a descrição do lançamento, abreviatura, tipo de valor, situação (Débito ou crédito), tipo de lançamento e se utiliza receitas para rateio.
86. Vincular valores padrões em determinado período para um tipo de lançamento.
87. Vincular fichas contábeis para um tipo de receita de acordo com o exercício.
88. Realizar o cadastro de tributos vinculando as receitas a ele agregadas, informando a característica de lançamento (Anual, mensal, esporádico).
89. Cadastrar as leis necessárias referente ao abastecimento de água e esgoto, contendo no mínimo a descrição, número da lei, ano, data de publicação e observação.
90. Cadastrar departamentos, visualizando todos os departamentos criados e todos os usuários do sistema, vinculando os usuários aos departamentos, dando permissão ou não de: Finalizar, alterar e tramitar solicitação de serviço.
91. Cadastrar os serviços que são realizados pelo órgão de controle de água e esgoto, contendo no mínimo a descrição do serviço, grupo e departamento que possui vínculo com o serviço.
92. Parametrizar no cadastro do serviço a cobrança ou não de material após finalizar uma solicitação de serviço.
93. Anexar documentos parametrizáveis em um banco de dados de digitalização vinculados a solicitação de serviço.
94. Cadastrar unidades de medida para ser utilizado no cadastro de materiais, inserindo a descrição e a sigla.
95. Cadastrar veículos de terceiro ou próprio, contendo no mínimo a descrição do veículo e placa, sendo utilizado na solicitação de serviço informando qual veículo foi utilizado para executar o serviço.
96. Cadastrar equipamentos, contendo no mínimo a descrição do equipamento, marca, data da aquisição e número de série.
97. Cadastrar materiais para utilizar nos serviços a serem executados, contendo no mínimo o código, descrição, unidade, data inicial do valor e valor do material.
98. Realizar o cadastro de motivos para serem utilizados no encerramento de uma solicitação de serviço ou para cadastrar um chamado.
99. Realizar o cadastro de equipes de serviços e ter a opção de realizar o vínculo da equipe na solicitação de serviço.
100. Inserir características diversas parametrizadas na solicitação de serviço.
101. Realizar o cadastro de situações relacionadas ao corte, ou seja, as diferentes formas de cortes que poderão ser empregadas.
102. Cadastrar terreno contendo no mínimo o nome do contribuinte responsável, localidade (Quadra, lote), tamanho (Testada, área), endereço local e de correspondência.
103. Inserir observações no cadastro de terreno como informações complementares.
104. Anexar documentos parametrizáveis em um banco de dados de digitalização vinculados ao terreno.
105. Visualizar histórico de notificações de um terreno.
106. Informar características do terreno como a presença de calçada, muro e se o mesmo está ativo ou não.
107. Realizar o cadastro de croqui para facilitar a localização e informação de um determinado estabelecimento, contendo no mínimo os logradouros que cercam a quadra, número da residência, quadra, lote, proprietário e solicitante.
108. Realizar a impressão do croqui de forma gráfica com as posições das ruas e o local do estabelecimento ressaltado com cor diferenciada.
109. Realizar o cadastro de chamados, contendo no mínimo a ligação correspondente, usuário, proprietário, endereço completo, motivo do chamado, origem (E-mail ou telefone), observação e permitir gerar solicitações de serviços a partir do chamado.



- 110. Cadastrar campanhas, contendo no mínimo lei vigente, vigência da campanha, receitas vinculadas a campanha e campo texto para inserir observações.
- 111. Realizar de forma automática as importações de leituras.
- 112. Realizar de forma automática as importações de serviços on-line.
- 113. Cadastrar características e vinculá-las no cadastro de ligações.

Consultas

- 114. Simular cálculo de água demonstrando o valor a ser cobrando para um determinado contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação e o consumo, ter a opção de se alterar a categoria / economia da ligação para realizar a simulação.
- 115. Demonstrar na simulação de cálculo os dados do contribuinte, valor gasto de água, esgoto, total geral e a qual categoria o mesmo pertence.
- 116. Consultar arrecadações, contendo no mínimo o número da arrecadação ou da ligação, trazendo automaticamente todas as arrecadações relacionadas a esta ligação.
- 117. Visualizar na arrecadação os valores analíticos e sintéticos, data de emissão, contribuinte, correção, multa e juros.
- 118. Consultar débitos que estão abertos do contribuinte, podendo estar vencido, dívida ativa, em processo de ajuizamento ou ajuizado.
- 119. Visualizar na consulta de débitos os valores principal, correção, multa e juros e total.
- 120. Visualizar os originais de um parcelamento na consulta de débitos ao selecionar a parcela do parcelamento, demonstrando ainda uma coluna “Valor do abatimento” e ainda ter a possibilidade de retornar o parcelamento sem a necessidade de fechar a tela.
- 121. Realizar na consulta débito o parcelamento da dívida a rotina de retornar o parcelamento, gerar D.A.M. / Carnê e gerar extrato do débito.
- 122. Consultar todos os débitos que foram cancelados de um contribuinte.
- 123. Demonstrar na consulta de débitos os cancelados o mês, ano, lançamento, valor, juros, multas, data do cancelamento, parcelas e qual usuário do sistema que realizou o cancelamento.
- 124. Consultar todos os pagamentos efetuados pelo contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação.
- 125. Demonstrar na consulta de pagamentos o número da arrecadação, mês, ano, parcela, data de vencimento, valor original, correção, multas, juros, banco que foi realizado pagamento, lote e linha.
- 126. Demonstrar na consulta de pagamentos as receitas vinculadas a arrecadação e as receitas que foram contabilizadas o pagamento.
- 127. Diferenciar por cores os pagamentos na consulta de pagamentos, diferenciando quando recebido a maior, menor, duplicidade e indevido.
- 128. Demonstrar a consulta de parcelamentos realizados para um contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação.
- 129. Visualizar na consulta de parcelamentos, os débitos parcelados em aberto, parcelas pagas, canceladas, lançamentos originais e originais estornados.
- 130. Consultar os lançamentos diversos realizados para um contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação, referência do lançamento, receita, valor, parcela, lançamento, observação e qual usuário realizou o lançamento.
- 131. Diferenciar com esquema de cores os lançamentos diversos em aberto, lançados, vencidos e cancelados.
- 132. Consultar os arquivos de retorno do débito automático, podendo realizar a pesquisa pela data do arquivo, nome, tipo de arquivo e ligação.
- 133. Visualizar na consulta de leituras o endereço completo, hidrômetro, ligação, data da leitura, consumo médio, rota, código e nome do leiturista, informações sobre a coleta, crítica, movimentação do hidrômetro, próxima leitura, fotos tiradas da leitura e usuário que lançou a leitura no sistema.
- 134. Demonstrar meio de acesso rápido de todas as operações relacionadas ao contribuinte e ligação em uma só tela.



135. Consultar as notificações de corte geradas, contendo no mínimo o número da notificação, demonstrando os dados da ligação e do débito vinculado a esta notificação.
136. Possuir tela de atendimento ao contribuinte, nesta tela o usuário do sistema tem acesso rápido a várias funcionalidades do sistema facilitando e agilizando o atendimento ao contribuinte como por exemplo atalhos para consultas de débitos, contribuintes, leituras, ligação, parcelamento, processo jurídico, solicitação de serviços, prazo, restrição, lançamentos diversos, transferências de nomes, retorno do débito automático, movimentação de leitura e simulação de cálculo.
137. Visualizar as situações de corte e religação para uma ligação específica, contendo no mínimo o número da ligação.
138. Visualizar rotina de notificação com gráfico quantitativo onde seja possível analisar parcelamentos com "X" parcelas vencidas (Podendo parametrizar essa quantidade na lei de parcelamento) e que essa mesma rotina possua opção para retornar esses parcelamentos de forma individual ou em lote.
139. Visualizar rotina de notificação com gráfico quantitativo onde seja possível analisar a validade para aferição de um hidrômetro, permitindo parametrizar essa quantidade em meses e que essa mesma rotina possua opção para gerar uma solicitação de serviço de forma individual ou em lote para um serviço que também será parametrizado.

Débitos

140. Possuir rotina para execução de peticionamento podendo ser eletrônico via web service ou via arquivos.
141. Inserir e pesquisar processos jurídicos derivados de dívidas não pagas.
142. Visualizar as informações do processo, andamento, custas e lançamentos.
143. Visualizar a consulta dos lançamentos parcelados vinculados ao processo jurídico.
144. Visualizar os detalhes de um lançamento realizado, contendo no mínimo número do lançamento, mês, ano, data de lançamento, imposto e valor.
145. Visualizar o detalhe de um lançamento podendo consultar as parcelas, pagas, abertas e canceladas.
146. Consultar a conta visualizando as receitas e consumo de um determinado lançamento.
147. Realizar a exclusão de uma receita do lançamento e gerar uma nova guia de recolhimento.
148. Realizar a alteração da correção aplicada para atualização monetária de uma parcela de um parcelamento.
149. Criar livro de dívida ativa.
150. Conter no livro de dívida ativa o número do livro, data de inscrição, exercício, natureza, descrição, observação, quantidade de páginas e quantas certidões em cada página.
151. Visualização das certidões presentes no livro e visualizar quantas parcelas existem para cada certidão.
152. Inscrever contribuintes em dívida ativa em lote, contendo no mínimo o código da ligação inicial e final, tributo inicial e final, vencimento inicial e final, valor inicial e final, qual livro será inserido estas inscrições, inscrevendo vários débitos de uma vez em dívida ativa.
153. Ajuizar diversos débitos em lote, contendo no mínimo o código de ligação inicial e final, setor inicial e final, vencimento inicial e final e valor inicial e final.
154. Realizar no ajuizamento a visualização dos débitos.
155. Realizar usar as mesmas condições para ajuizar um débito para retirar os mesmos do estado de ajuizado.
156. Prescrever ou cancelar débitos em lote, baseado em lei vigente.
157. Realizar a importação dos arquivos de retorno de ajuizamento, atualizando os processos de cada contribuinte automaticamente.
158. Possuir rotina de geração de arquivos para cobrança registrada (Ficha de compensação) via arquivos ou on-line.
159. Possuir rotina de geração de arquivos para baixa de cobrança registrada (Ficha de compensação) via arquivo de texto.
160. Possuir rotina de baixa de arquivos bancários nos padrões FEBRABAN ou ficha de compensação (Com ou sem registro) de forma manual ou automática (On-line).



161. Permitir a geração e envio do PIX de forma estática ou dinâmica, sendo que o envio poderá ser via arquivo de texto ou on-line para arrecadações do tipo FEBRABAN ou Ficha de Compensação e ainda gravar o PIX nas arrecadações e relatórios gerados pelo sistema de acordo com a especificação do convênio bancário.
162. Parametrizar a natureza e inscrição no código de barras padrão FEBRABAN.
163. Demonstrar ao ser realizada a baixa automática a visualização das arrecadações pertencentes ao lote importado, contas e inconsistências de arrecadações.
164. Confirmada a baixa (Automática e manual) realizar a contabilização do lote e através de relatórios envie as informações do recebimento para análise contábil.
165. Realizar na contabilização a visualização dos dados do lote, sendo possível reabrir o lote ou alterar a data do seu crédito.
166. Cadastrar as melhorias realizadas na cidade, contendo no mínimo os dados do edital referente a melhoria, possibilitando vincular os imóveis que são abrangidos pela melhoria.
167. Realizar a prorrogação de vencimentos de débitos, contendo no mínimo o mês de referência e a faixa de número de ligação, informando a nova data de vencimento.
168. Enviar as contas calculadas na referência atual por e-mail evitando assim gasto de impressão e o uso de papel.
169. Realizar rotina para geração da cobrança amigável, sendo possível realizar o filtro contendo no mínimo os seguintes campos: Natureza (Ligação, terreno ou contribuinte), inscrição inicial e final, referência inicial e final, vencimento inicial e final, tipos de débitos (Lançamentos, parcelamentos ou ambos), valor inicial e final, data inicial e final do processo jurídico, se irá gerar ou não arrecadação, tipos de débitos (Exercício, dívida ativa, ajuizados ou todos).

PIX Automático

170. O sistema deverá contemplar funcionalidades para gestão do PIX Automático como modalidade de pagamento recorrente, compreendendo:
 - a) Cadastro e manutenção de autorizações prévias dos usuários para débitos via PIX Automático, com registro da data de autorização, dados da chave PIX e status da autorização (ativa, cancelada, suspensa);
 - b) Geração de arquivo de remessa para instituições financeiras/credenciadas, contendo os débitos autorizados a serem cobrados via PIX Automático, observando os padrões FEBRABAN quando aplicáveis;
 - c) Importação e processamento automático dos arquivos de retorno, com a correspondente baixa dos pagamentos efetuados, atualização do status de autorizações e geração de registros de auditoria;
 - d) Controle de ocorrências e inconsistências no processamento dos arquivos (débitos não autorizados, valores divergentes, etc.), com geração de relatórios para análise e correção;
 - e) Integração com as demais formas de arrecadação já utilizadas pelo SAAE (código de barras, QR Code PIX, débito automático tradicional), sem prejuízo da conciliação contábil e financeira;
 - f) Relatórios gerenciais específicos para o PIX Automático, incluindo volume de autorizações, valores arrecadados, inadimplência, cancelamentos, e outros indicadores de desempenho.

Movimentos

171. Realizar a digitação de forma manual a leitura de um estabelecimento, contendo no mínimo o nome do leitorista, ligação, as eventuais ocorrências e o valor da leitura atual, permitindo já visualizar a leitura do mês anterior.
172. Realizar a importação de arquivo texto gerado pelos leitores manuais, assim lançando de forma automática as leituras.



173. Realizar a exportação das rotas de leituras que serão importadas pelos leitores manuais.
174. Realizar a conferência das leituras importadas ou digitadas para verificação de críticas ou outras informações que possam não permitir o lançamento da conta.
175. Visualizar as leituras realizadas de várias competências, contendo no mínimo o código da ligação.
176. Demonstrar o lançamento de serviços que serão realizados para os contribuintes, contendo no mínimo a ligação que será feito o serviço, qual serviço e endereço.
177. Realizar lançamentos de valores a serem cobrados referentes aos serviços realizados, podendo inclusive parcelar.
178. Registrar a data e hora de início e fim do serviço realizado.
179. Registrar os materiais, equipamentos, veículos e trabalhadores que foram utilizados para realização de serviço.
180. Registrar o serviço real que foi executado em uma solicitação de serviço, sendo que se for trocado o hidrômetro para um novo o sistema terá que atualizar automaticamente o cadastro de hidrômetro e ligação.
181. Criar solicitação de serviço em lote informando o serviço que será realizado e o solicitante.
182. Inserir as imagens de um serviço executado.
183. Realizar a finalização de uma solicitação de serviço contendo no mínimo o motivo da finalização.
184. Realizar a liberação de solicitação de serviço de forma manual ou automática.
185. Realizar o envio de uma solicitação de serviço para outros departamentos.
186. Cadastro de alertas contendo no mínimo os seguintes campos: Data e hora inicial e final, logradouro, bairro ou zona de abastecimento.
187. Indicar de forma visual alertas vinculados a novas solicitações de serviços, evitando assim que o usuário crie solicitações de serviços em duplicidade.
188. Visualizar de forma rápida a partir da tela de solicitação de serviços, quantos chamados estão vinculados a ela.
189. Visualizar de forma rápida a partir da tela de solicitação de serviços, quantos serviços em aberto existem para o logradouro informado.
190. Realizar lançamentos diversos para uma ligação, podendo inserir qualquer tipo de receita, informando inclusive a quantidade de parcelas que este lançamento poderá ter.
191. Realizar a transferência de crédito para um débito.
192. Realizar a tramitação de solicitações de serviço de forma individual ou em lote.
193. Realizar notificações diversas para as naturezas: Contribuinte, ligação ou terreno.
194. Lançar auto de infração caso for encontrado alguma irregularidade em terreno ou ligação.
195. Gerar valor para o auto de infração.
196. Demonstrar ao finalizar um auto de infração o usuário que finalizou este auto e o motivo da finalização.
197. Realizar o cálculo da conta de água baseado na leitura de determinada competência, informando no mínimo o período, vencimento e ligação.
198. Realizar o recalcule de uma conta de água que já tenha sido calculada.
199. Realizar simulação de cálculo para visualização de valores antes de efetuar a geração da conta.
200. Realizar a geração de guia de recolhimento, gerando um débito a ser pago pelo contribuinte, informando no mínimo ligação, natureza, mês, ano, vencimento, receita e valor.
201. Demonstrar emissão das contas depois de realizado o cálculo, podendo inclusive imprimi-las.
202. Demonstrar funcionalidade de emissão de conta digital, evitando assim a impressão de conta.
203. Realizar emissão de contas por ligação, setor, banco, rota ou grupo.
204. Realizar geração de arquivo para débito automático de um determinado banco.
205. Conceder prazo para pagamento de uma conta informando a ligação, requerente e qual a data de prazo.
206. Gerar restrição para um determinado contribuinte, podendo restringir ação de inserir o prazo de pagamento ou realizar o corte da água.
207. Realizar o processo de identificação e classificação dos contribuintes através da importação dos arquivos do CECAD (Consulta, Seleção e Extração de Informações do CadÚnico).
208. Parametrizar quais usuários terão acesso para realizar inclusão de prazo ou restrição.



- 209. Gerar notificação de corte para os contribuintes informando no mínimo o intervalo de data de débitos vencidos, data para notificação e qual o tipo de corte que será realizado.
- 210. Realizar a pesquisa para notificação de corte por diversos filtros como roteiro, ligação, setor, logradouro.
- 211. Registrar o retorno da notificação informando se a mesma foi entregue ou não, caso não seja informar o motivo de não ser entregue.
- 212. Demonstrar a partir da notificação que foi entregue, gerar o corte da ligação informando no mínimo a notificação, data de vencimento dos débitos, tipo de corte que será realizado.
- 213. Consultar os cortes gerados possibilitando visualizar os funcionários que saíram para realizar o corte e quais as ligações cortadas, informando no mínimo o código da notificação.
- 214. Cadastrar os tipos de retorno da notificação.
- 215. Realizar transferência de um determinado contribuinte para uma ligação existente.
- 216. Visualizar o histórico de transferência de uma determinada ligação.
- 217. Realizar rotina de protesto de débitos em cartório.
- 218. Realizar cálculo automático do honorário e vincular o mesmo no parcelamento.
- 219. Demonstrar consulta de todos os serviços alocados para um departamento.
- 220. Trocar o usuário e ou proprietário dos lançamentos ou parcelamentos de forma individual ou em lote, para casos em que houve troca de proprietário do imóvel.
- 221. Realizar o envio de contas digitais. Através dela será possível enviar as contas por e-mail evitando assim impressão em papel.
- 222. Realizar a manutenção das receitas lançadas em contas, tendo a opção para remover uma ou várias receitas e até mesmo realizar o lançamento de uma guia de recolhimento caso necessário.

Qualidade da Água

- 223. Cadastrar as estações de tratamento, incluindo no mínimo o código, nome da estação e quais setores ou bairros que esta estação abastece.
- 224. Cadastrar os parâmetros de qualidade da água inserindo no mínimo o código, descrição, valor mínimo e máximo (Presente na água) e unidade de medida.
- 225. Realizar cadastro de análise de água diariamente ou mensalmente, inserindo no mínimo o mês, ano, qual estação de tratamento foi analisada e dia da análise.
- 226. Realizar na análise diária a visualização dos parâmetros de controle cadastrados, permitindo informar os valores analisados da água.
- 227. Visualizar a identificação dos parâmetros que não atendem a conformidade.
- 228. Realizar a inclusão de tempo em tempo dos parâmetros da análise da água das estações de tratamento.
- 229. Realizar a inclusão de tempo em tempo dos parâmetros da análise da água em endereços distribuídos na cidade.
- 230. Demonstrar as análises coletadas nas estações de tratamento e endereços de forma consolidada.
- 231. Cadastrar etapas de tratamento, produtos e ainda possuir o controle de suas entradas, lançamentos e estoque e ainda permitir a conversão de unidades de entrada dos produtos.

Exportação de Arquivos

- 232. Exportar arquivos do tipo texto de acordo com os leiautes cadastrados.

Relatórios

- 233. Permitir gerar relatórios de todos os módulos do sistema.
- 234. Permitir enviar relatório por e-mail.
- 235. Possuir visões gerenciais pré-definidas pelo sistema.
- 236. Permitir gerar informações para o SNIS (Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento), conforme leiaute disponibilizado pela instituição.



- 237. Permitir gerar informações para o SISAGUA (Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano).
- 238. Permitir a emissão do relatório anual conforme disposto no Art. 5º, inciso II, do Decreto Federal nº 5.440/05, ao qual estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento público e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.

Utilitários

- 239. Cadastrar os usuários do sistema assim como o seu perfil de acesso a telas e campos e quando necessário alterar a senha.
- 240. Enviar mensagens para outros usuários do sistema.
- 241. Visualizar todas as ações realizadas no sistema e qual os usuários que realizaram.
- 242. Possibilitar o envio de e-mail ou SMS de rotinas específicas com informações do sistema.

Documentos

- 243. Realizar rotina para agendar a geração de documentos, informando no mínimo data de lançamento, data de execução, hora da execução.
- 244. Permitir ao agendar um documento informar os parâmetros que serão utilizados para gerar o documento para as ligações ou contribuintes informados.
- 245. Vincular qual o relatório cadastrado que será executado para a geração do documento.

Módulo web

- 246. Consultar débitos.
- 247. Consultar os dados cadastrais.
- 248. Consultar leitura.
- 249. Emitir declaração anual de débitos.
- 250. Emitir relatórios de arrecadação com PIX.
- 251. Realizar simulação de consumo.
- 252. Realizar uma solicitação serviços.
- 253. Emitir certidão de débitos.
- 254. Realizar autenticação de documentos.
- 255. Cadastrar lista de tópicos.
- 256. Simular parcelamento.
- 257. Emissão do relatório da qualidade da água.
- 258. Listar as solicitações de serviços que serão realizadas no dia.
- 259. Realizar pagamento com cartão de crédito integrado a funcionalidade BB Pay.

Módulo web – Totem

- 260. Consultar débitos.
- 261. Emitir certidão de débitos.
- 262. Cadastrar lista de tópicos.
- 263. Emissão do relatório da qualidade da água.

Painel de chamada

- 264. Permitir cadastrar serviços por setor e unidade para geração de senhas de atendimento.
- 265. Permitir cadastrar ponto de atendimento que será exibido no monitor.



- 266. Permitir atendimento diferenciado por prioritário e normal de acordo com a legislação.
- 267. Permitir a geração de senhas independentes por nível de atendimento.
- 268. Permitir ao operador ou paciente escolher os serviços e as prioridades para iniciar o atendimento.
- 269. Permitir ao operador efetuar a chamada das senhas que aguardam por atendimento de acordo com os filtros escolhidos.
- 270. Permitir mensurar através de relatórios o tempo em todas as etapas do atendimento.
- 271. Permitir ao operador remover uma senha da fila de espera.
- 272. Permitir emitir sinal sonoro a critério do administrador quando a senha for chamada por um ponto de atendimento.
- 273. Permitir exibir as três últimas senhas chamadas com pelo menos as seguintes informações: Serviço, nível de atendimento e local do atendimento.
- 274. Permitir a emissão de comprovante com senha gerada após a seleção das opções: Serviço e nível de atendimento através do toque de mão na tela.

Peticionamento eletrônico – Minas Gerais (PJe)

- 275. Possuir integração com o tribunal de justiça para execução e acompanhamento de peticionamento eletrônico via web service (PJe).
- 276. Cadastrar informações da autarquia como endereço, brasão e outros para que os mesmos possam ser utilizados na tramitação de documentos.
- 277. Cadastrar informações dos procuradores como O.A.B., assinatura digital entre outras.
- 278. Permitir que o próprio procurador crie / altere modelos de petições diversas personalizadas para a SAAE.
- 279. Mantém o cadastro de pessoas que já passaram por algum peticionamento, aproveitando assim os dados de um processo para outro.
- 280. Possuir um acervo padrão de petições diversas, vinculando tais petições aos tipos ideais fornecidos pelo tribunal.
- 281. Permitir cadastrar documentos obrigatórios para serem vinculados a petição inicial ou intermediária.
- 282. Possuir uma rotina parametrizável em que ao ajuizar os débitos, são criados de forma automática a petição inicial para os procuradores e caso o município possua vários procuradores o sistema irá distribuí-los de forma uniforme.
- 283. Permitir a execução e envio de petições iniciais e intermediárias em lote ou individuais com diversos exercícios.
- 284. Permitir acompanhar passo a passo o andamento do processo em detalhes, sabendo exatamente a sua sequência de tramitação, podendo ainda visualizar os documentos anexados ao processo ou ainda permitir anexar mais documentos.
- 285. Permitir realizar consultas on-line do processo, facilitando assim a busca de informações como: Foro, Vara, Instância, Data da distribuição entre outros.
- 286. Permitir a importação das intimações enviadas pelo juiz para cada processo, o sistema deve possuir um “Painel de informações” onde através dele é possível visualizar os processos importados, a quantidade de intimações recebidas entre outras informações que podem ser parametrizadas.

5.1.2. SISTEMA DE LEITURA E IMPRESSÃO SIMULTÂNEA

5.1.2.1. REQUISITOS TÉCNICOS

- 1. Ser desenvolvido com tecnologia *cloud computing* para ser executado em ambiente “web”, ou seja, ser comprovadamente capaz de ser executado nos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 2. Proporcionar arquitetura mínima de três camadas (aplicação, dados e apresentação), sendo possível identificar essas com nitidez;



3. Proporcionar ambientes de desenvolvimento/homologação e produção, assim como ferramenta automatizada para migração entre estes;
4. Adaptar-se a todas as lógicas do negócio, sendo que estas não podem estar presentes nas camadas de apresentação;
5. Proporcionar módulos integrados, em bases relacionais distintas que se comunicam entre si através de uma base de leitura, visando o não comprometimento dos módulos em situações caso um apresente falhas, garantindo assim a integridade individual dos módulos;
6. Proporcionar módulos integrados, em bases relacionais distintas que se comunicam entre si através de uma base de leitura, visando otimizar processos gerenciais e geração de relatórios;
7. Possuir adaptação para fornecer acessibilidade a pessoas com deficiência visual;
8. Possuir interface totalmente responsiva, adaptando-se aos mais variados equipamentos, dimensão (polegadas de monitores) e respectivos pixels/resoluções, sem alteração e sobreposição das informações.
9. Possuir arquitetura denominada 'Onion Architecture' onde ela se divide em várias camadas, sendo elas:
A - Domínios e Entidades: As entidades da aplicação ficam todas dispostas nessa camada, tudo que diz respeito ao modelo do banco de dados são representados aqui.
B - Serviços de domínio: Nessa camada, os serviços que interagem com o domínio da aplicação são criados, eles são o intermediário entre a entidade e sua implementação pelos serviços da aplicação. Aqui é onde a lógica de negócio fica.
C - Serviços de aplicação: Recebe os comandos realizados pelo client, envia os dados processados para o serviço de domínio e recebe o resultado desse processamento para que então os dados sejam retornados para o client (Basicamente uma camada de transição entre o client (front end) e o serviço de domínio).
10. Possuir base de dados para cada módulo da aplicação, garantindo consistência e segurança das informações dispostas em cada uma delas, visto que cada módulo deverá possuir diferentes níveis de permissão de acesso.
11. Possuir banco de dados para leitura, para que os dados de cada base possam ser compartilhados entre si.
12. Possuir interface intuitiva garantindo fácil operação dos usuários disponibilizando no mínimo os seguintes requisitos:
13. Permitir o acesso à tecnologia HTML/Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;
14. Garantir que a camada cliente seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge, Google Chrome 99.0 e superiores, Mozilla Firefox 61.0 e superiores;
15. Permitir controlar a ordenação do menu da interface de acordo com a necessidade do usuário;

5.1.2.2. Gerenciador Web (automação de coleta de leituras):

1. Aplicação 100% Web, sem necessidade de instalação de aplicativos ou ferramentas para acesso remoto ou emulação de ambiente desktop;
2. Utilização de formato visual totalmente Web, sendo compatível com os principais navegadores (browsers) existentes (Chrome, Safari, Firefox, Edge e outros) nos principais sistemas operacionais existentes (Windows, Linux, MacOS);
3. A contratada deverá fornecer, incluso no pacote e por sua conta, hospedagem na nuvem, gestão da base de dados;
4. Possuir rotinas de backup a partir do módulo gerenciador WEB;
5. A aplicação e a empresa contratada deverão seguir todas as diretrizes da Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados);
6. A empresa contratada deverá fornecer quando solicitada pela contratante/ANPD (Agência Nacional de Proteção de dados) relatório/documento compatível com o "RIPD" (Relatório de Impacto à Proteção de



Dados Pessoais), esse referente aos dados pessoais e sensíveis que aplicação que está em sendo contratada armazena e trata.

7. O módulo gerenciador Web deverá ser responsivo dentro dos navegadores (browsers) nos Smartphones e Tablets nos sistemas operacionais Android, IOS e Windows Phone;
8. Permitir parametrização geral da parte operacional, do cálculo da fatura e da impressão da fatura;
9. Parametrização de ocorrência por situações de leitura/cálculo;
10. Permitir parametrização individual por agente de leitura permitindo configurações diferentes para cada agente bem como o uso de diversos equipamentos entre os agentes;
11. Banco de dados MySQL 8.0 ou superior;
12. Rotina de importação das informações do sistema gestor para o módulo mobile no formato TXT/JSON, por agente de leitura, de acordo com o layout que será definido e apresentado posteriormente. Este arquivo conterá todos os dados necessários ao cálculo e impressão da fatura;
13. Integração de retorno de dados ao sistema gestor via API;
14. Rotina de visualização de leituras com todos os dados de cálculo e impressão da fatura, podendo visualizar fotos;
15. Rotina de exportação de arquivos do módulo mobile para o sistema gestor no formato TXT/JSON, por agente de leitura, de acordo com o layout que será definido e apresentado posteriormente. Este arquivo deverá retornar todos os dados relativos à leitura, cálculo e impressão da fatura;
16. Permitir parametrização das regras de cálculo e impressão da fatura;
17. Permitir visualização e listagem de log do processo de leituras e impressão simultânea para leituras efetuadas no mínimo de 30 dias;
18. Disponibilidade das informações de log para exportação para o sistema gestor;
19. Permitir customização de mensagem de saldo de consumo;
20. Possuir relatórios operacionais de:
 - a) Log
 - b) Estatística;
 - c) Faturamento;
 - d) Alerta de clientes;
 - e) Clientes não visitados;
 - f) Faturas retidas por valor;
21. Possuir recursos de controle de usuários, senhas e acessos;
22. Possuir recurso de instalação automática do software mobile nos coletores/ smartphones;
23. Possuir recurso de exportação de múltiplos arquivos;
24. Permitir parametrização para exibição da leitura anterior e consumo médio nos coletores/smartphones;
25. Permitir parametrizar a utilização do campo tipo de entrega da fatura durante as leituras;
26. Permitir parametrizar a utilização do campo motivo de não entrega da fatura durante as leituras;
27. Permitir parametrização de cálculo proporcional por dias de consumo;
28. Permitir parametrização de fontes para a impressora;
29. Permitir parametrização de alerta diferenciado para leitura fora da faixa;
30. Permitir parametrização para alteração de data de leitura no coletor/smartphone;
31. Permitir parametrização para alertar ocorrência anterior e observações no coletor/smartphone;
32. Recurso para lançar ocorrência para toda uma rota ou parte de uma rota;
33. Permitir a roteirização das grades já importadas, redistribuindo conforme demanda.
34. Possuir parametrização de mensagens de comunicado de débito emitido em documento a parte;
35. Possuir parametrização de mensagens de comunicado de consumo alterado emitido em documento a parte;
36. Possuir parametrização de mensagens de comunicado por ocorrência emitido em documento a parte;
37. Possuir parametrização de mensagens de quitação anual de débitos emitido em documento a parte;
38. Possuir parametrização de mensagens de comunicado alternativo em documento a parte;
39. Possuir parametrização de emissão de fatura para cobrança de serviços avulsos em formulário a parte;



40. Permitir parametrização de rotina de cadastramento no ato da leitura, possibilitando ao leiturista cadastrar as seguintes informações:
 - a) Nome do Titular
 - b) CPF
 - c) RG
 - d) Endereço
 - e) Número do Moradores
 - f) Telefone para contato
 - g) Número do Hidrômetro
 - h) Número de Economias
 - i) Categoria
41. Permitir parametrização de uso de recursos de fotos no ato da leitura;
42. Possuir rotina de gerenciamento de grupos de leitura;
43. Possuir rotina de distribuição lógica dos grupos de leitura;
44. Possuir rotina de exportação e importação de grupos de leitura local ou por API através de recursos de internet;
45. Possuir parametrização dos equipamentos usados para telemetria e suas funcionalidades;
46. Possuir relatórios gerenciais de:
 - a) Consumidores por ocorrência;
 - b) Faturamento;
 - c) Leituras não efetuadas;
 - d) Resumo de ocorrências por leiturista;
 - e) Resumo quantitativo de leituras;
47. Possuir rotina de recebimento e envio das leituras on-line;
48. Programação de cargas para recebimentos nos coletores.
49. Possuir rotina para visualização da rota e rastreamento do leiturista por GPS com apresentação dos dados de leitura, valores da fatura, data/hora e etc. de cada ponto em Mapas;
50. Recurso de monitoramento online em tempo real dos leituristas;
51. Possuir rotinas de repasse;
52. Possuir recurso de chat dentro do próprio sistema de leitura que permita ao operador enviar informações (mensagens) aos leituristas em campo podendo ser enviado para um leiturista específico ou para todos.
53. Gerenciamento completo de cargas, tendo acesso a todas as informações de campo contendo:
 - a) Controle de produtividade;
 - b) Rastreamento em tempo real;
 - c) Monitoramento em tempo real;
 - d) Status e progresso de carga;
54. Central de chat com os leituristas;
55. Possibilitar a parametrização para geração de QR Code (Quick Response Code) nas faturas e outros documentos de pagamento no novo sistema PIX, de pagamentos e recebimentos do Banco Central (BACEN);
56. Possibilidade de parametrização da cobrança via QR Code (Quick Response Code) dinâmico e estático.
57. Parametrização de cobrança de tarifa de resíduos sólidos junto a fatura de água.
58. Para a cobrança serão utilizadas as categorias residencial, comercial, industrial e pública cadastradas no serviço de água.
59. A tarifa básica de cada categoria de uso dos imóveis é o valor que poderá ser cobrado da respectiva categoria/subcategoria, aplicável a todos os imóveis atendidos ou com o serviço à disposição (usuários efetivos e potenciais), inclusive para imóveis, edificados ou não, que não tenham consumo ou não sejam usuários do serviço de abastecimento de água (caso outra regra não seja estabelecida).
60. Permitir a visualização dos dados de logs de alarmes e de leitura por telemetria do concentrador estabelecendo comunicação via bluetooth e API (com o concentrador de telemetria);



61. Possuir recurso de gestão de backup e guarda personalizado a critério da CONTRATANTE.

5.1.2.3. Especificação Módulo Mobile (automação de coleta de leituras):

- 62. Compatível com o sistema operacional Android 11 ou superior, podendo ser utilizado tanto em Smartphones como em coletores de dados robustos com IP54 ou superior;
- 63. Compatível com resolução de tela ou proporcional de 1080 x 2340 (WVGA) para Android;
- 64. Compatível com impressoras que usam o padrão de programação CPCL, ESC/P e ZPL;
- 65. Possuir recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;
- 66. Possuir visualização de históricos de consumo do cliente;
- 67. Possuir recurso de captura de coordenadas GPS para rastreamento;
- 68. Possuir visualização de relatório de estatística de leitura, constando:
 - a) Quantidade de leituras;
 - b) Quantidade de visitas efetuadas e percentual;
 - c) Quantidade de visitas não efetuadas e percentual;
 - d) Quantidade de leituras com somente ocorrência e percentual;
 - e) Quantidade de faturas impressas e percentual;
 - f) Quantidade de faturas retidas;
 - g) Quantidade de vias impressas;
 - h) Tempo total de leitura;
 - i) Tempo médio de leitura;
 - j) Maior tempo de Leitura;
 - k) Menor tempo de leitura;
 - l) Hora da primeira leitura;
 - m) Hora da última leitura;
 - n) Quantidade de comunicados de débitos impressos;
 - o) Quantidade de comunicados de quitação anual impressos;
 - p) Quantidade de comunicados alternativos impressos;
 - q) Quantidade de comunicados de consumo alterado impressos;
 - r) Quantidade de comunicados de ocorrência impressos;
 - s) Quantidade de extratos de débitos impressos;
- 69. Possuir consulta de quantidade de visitas por ocorrência;
- 70. Possuir relatório de consumo por rota, constando a quantidade total de leituras por rota, quantidade de leituras realizadas e quantidade de leituras não realizadas;
- 71. Leitura de código de barras com número do hidrômetro;
- 72. Gerenciamento de faturas a serem entregas em outro endereço;
- 73. Possuir consulta de consumidores por:
 - a) Rua
 - b) Número
 - c) Hidrômetro
 - d) Rota
 - e) Matrícula
 - f) Código do cliente
 - g) Grade
- 74. Possuir controle de contas retidas e não impressas, para casos de endereço de entrega ser diferente do endereço da leitura;
- 75. Possibilitar informar tipo de entrega tabelado;
- 76. Possibilitar informar motivo de não entrega tabelado;
- 77. Possuir controle de ocorrências múltiplas;
- 78. Possibilidade de utilização de até 03 (três) leituristas em campo de forma simultânea.
- 79. Possuir recurso de mudança de ordem de leituras por rota, endereço, par/ímpar com opção crescente e decrescente;



80. Realizar o cálculo e impressão de contas conforme padrões e regras de negócio da empresa e do sistema gestor;
81. Possuir recurso de cancelamento e reimpressão da conta no ato da leitura;
82. Possuir trabalhar com telas completas com o maior número de informações possíveis e telas simplificadas com menos informações e fontes de letras maiores;
83. Possuir consulta de consumidores na forma de grade;
84. Possuir consulta de dados detalhados dos consumidores;
85. Possuir consulta de endereços não visitados;
86. Possuir consulta de contas não impressas por ocorrência;
87. Possuir controle total via software da impressora para configuração, posicionamento de papel e verificação de Status;
88. Possuir controle de log das seguintes operações:
 - a) Exportação
 - b) Leitura efetuada
 - c) Emissão de fatura
 - d) Cancelamento leitura
 - e) Reemissão de fatura
 - f) Desabilita impressão
 - g) Habilita impressão
 - h) Restauração cartão
 - i) Eliminação leituras
 - j) Leitura proporcional
 - k) Versão PC/coletor
 - l) Leitura digitada
 - m) Desabilitar Impressão do cliente
 - n) Alteração de parâmetros
 - o) Cálculo sem impressão
 - p) Lançamento de Ocorrência
 - q) Fatura retida por valor
 - r) Exclusão automática de leituras
 - s) Fatura impressa - Valor superior ao limite máximo
 - t) Fatura não impressa - Valor superior ao limite máximo
89. Possuir recurso de impressão da fatura em formulário de frente branca com a solução imprimindo dados e esqueleto da fatura;
90. Tempo máximo para gravação da leitura, cálculo e impressão total da fatura após acionada a confirmação da leitura incluindo backup em cartão SD e geração de Log: 10 segundos;
91. Permitir trocar de leiturista durante o processo de leitura, utilizando a respectiva senha do leiturista;
92. Permitir calculo e impressão de fatura em todas as opções de leitura em ligação mestre com ligações dependentes para condomínios;
93. Permitir calculo e impressão de fatura em todas as opções ligações coletivas;
94. Possuir consulta de consumidores com ligação mestre;
95. Possuir consulta de contas retidas com ligação mestre;
96. Permitir atualizar a versão do software de forma online;
97. Controle de impressão com recursos para desabilitar impressão, saltar pagina e verificar status da impressora;
98. Pareamento interno com a impressora;
99. Navegação para primeiro e último cliente da rota;
100. Possuir recurso através de equipamentos apropriados capturar fotos de hidrômetros, fachadas e adulterações de hidrômetros e de imprimir uma das fotos na própria fatura;
101. Possuir recurso de cadastramento e atualização cadastral de informações dos consumidores;



102. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de débitos em atraso com código de barras para pagamento de uma ou várias contas em atraso por este documento;
103. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de consumo alterado;
104. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de ocorrência;
105. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de quitação anual de débitos;
106. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado alternativo;
107. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) para cobrança de serviços avulsos;
108. Possuir recurso de transmissão online de leituras;
109. Possuir recurso de leitura por telemetria para cálculo e impressão das faturas. Esta leitura por telemetria deve ser por hidrômetro por imóvel ou por grupo de hidrômetros de um condomínio. Deve ser possível a leitura de alarmes e ocorrências do hidrômetro via telemetria;
110. Possuir recurso de chat dentro do próprio sistema de leitura no coletor para que o leiturista receba mensagens em campo e também tenha a opção de responder e enviar mensagens ao operador como forma de comunicação devendo manter o histórico de mensagens do dia leitura para o operador e para o leiturista;
111. Possuir recurso de emissão do QR Code (Quick Response Code) para pagamento via PIX impresso na fatura;
112. Possuir recurso de emissão do QR Code (Quick Response Code) no formato estático e dinâmico;
113. Recurso de impressão da tarifa de resíduos sólidos unificada junto aos demais serviços do usuário, devendo permitir a configuração das regras de negócio de acordo com o regulamento, podendo ser através de um valor fixo, percentual sobre o consumo de água, conjunto de dados, tais como: área construída, quantidade de coletas, número de economias, quantidade de metro cubico consumido de água.
114. O VA (Volume Faturado de água) utilizado para o cálculo será o consumo faturado.
115. Onde houver ocorrências onde a leitura é desconsiderada, calcular de acordo com a configuração da ocorrência (mínimo, média, etc.). Caso o consumo faturado for menor que o mínimo, deve-se adotar o consumo mínimo para cálculo.
116. Quando houver consumidores onde a leitura não é informada, utilizar para cálculo a média de consumo dos últimos 5 meses (usar regra inclusive para ligações cortadas).
117. Para os consumidores com isenção, o FU (fator de uso) será enviado como NULL, ou seja, a isenção acontecerá para algumas categorias específicas, apenas.
118. Quando houver mais de uma economia da mesma categoria, deve-se dividir o consumo pela quantidade de economia e usar o consumo encontrado na fórmula para que seja obtida a tarifa de lixo por economia. Multiplicar o resultado pela quantidade de economias.
119. A taxa de lixo deve ser impressa para todos os consumidores, sendo assim, onde não há a impressão da fatura em nenhum momento (nascentes ou poço), deve ser impresso somente a taxa de lixo. Além dessas situações, as ligações cortadas também devem entrar nessa regra.
120. As faturas com isenção, ou quando o valor da taxa é zerada, não deve ser impresso nenhuma informação na fatura;
121. Permitir a leitura de hidrômetros convencionais e por telemetria (rádio frequência) ao mesmo tempo e no mesmo roteiro (carga) de leitura (sem trocar de equipamento e/ou rota de leitura);
122. Permitir a leitura por telemetria de concentradores através de comunicação via bluetooth e API;
123. Receber de forma automática alarmes do hidrômetro através de concentradores via comunicação bluetooth e API;
124. Possuir rotina de coleta de leitura de hidrômetro mestre e ligação dependente de água quente e água fria, realizando o respectivo cálculo e impressão das faturas;
125. Permitir a leitura de uma Unidade Consumidora que tenha dois hidrômetros, sendo água quente e água fria, realizando o cálculo e imprimindo uma única fatura;
126. Permitir lançar ocorrência para as leituras realizadas pelo processo de telemetria;
127. Permitir a leitura por telemetria de mais de um condomínio/imóvel quando o concentrador for do mesmo fabricante;



128. Possuir recurso de pareamento bluetooth com o concentrador via sistema de leitura, sem que haja necessidade de acessar as configurações nativas do Android.

5.1.3. SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇOS

5.1.3.1. Gerenciador Web (automação de coleta de leituras):

1. Aplicação 100% Web, sem necessidade de instalação de aplicativos ou ferramentas para acesso remoto ou emulação de ambiente desktop;
2. Utilização de formato visual totalmente Web, sendo compatível com os principais navegadores (browsers) existentes (Chrome, Safari, Firefox, Edge e outros) nos principais sistemas operacionais existentes (Windows, Linux, MacOS);
3. O módulo gerenciador Web deverá ser responsivo dentro dos navegadores (browsers) nos Smartphones e Tablets nos sistemas operacionais Android, IOS e Windows Phone;
4. Banco de dados SQL Server 2014 ou superior;
5. Permitir parametrização geral da parte operacional de:
6. Empresa: Nome, endereço, logomarca, CNPJ, telefone, e-mail e site;
7. Permitir definir tempo de intervalo de almoço do agente em campo;
8. Permitir rotina de troca de agente responsável pela execução das OS's;
9. Permitir a parametrização de exibição de OS's canceladas na tela de itinerário;
10. Permitir a parametrização de exibição do campo de tipo de Serviço executado na tela do Equipamento Mobile;
11. Permitir a parametrização de obrigatoriedade de informar observação na OS.
12. Permitir a parametrização de obrigatoriedade de comprovação de quilometragem do veículo utilizado;
13. Permitir a parametrização para utilização de recursos de GPS;
14. Parametrização de rotina de geoprocessamento (monitoramento em tempo real);
15. Permitir a parametrização de intervalo de envio das coordenadas GPS (segundos);
16. Parametrização de utilização de rotina de geoprocessamento (monitoramento em tempo real);
17. Parametrização de barramento do envio de fotos pelo plano de dados (Fotos vão ser enviadas somente pelo sinal Wireless);
18. Parametrização individual por equipe de Serviço permitindo configurações diferentes, bem como:
 - a) Nome;
 - b) Senha;
 - c) Modelo do Equipamento;
 - d) Agente responsável;
 - e) Membros da equipe;
 - f) Telefone celular;
 - g) Modo de deslocamento;
 - h) Modelo de Impressora;
 - i) Formulário de impressão;
 - j) Turno;
19. Permitir a configuração de utilização de cartão de backup no equipamento;
20. Permitir a inativação de equipes;
21. Parametrização e gerenciamento dos tipos de Serviços, permitindo configurações diferentes para cada tipo, bem como:



- a) Descrição;
 - b) Valor;
 - c) Classificação;
 - d) Complemento;
22. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a captura de fotos;
23. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a captura de fotos antes de iniciar o Serviço;
24. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a supervisão dos Serviços;
25. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a consistência dos dados do veículo;
26. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a captura de assinatura digital;
27. Possuir cadastro do motivo de impedimento da execução da ordem de Serviço, permitindo configurações diferentes para cada tipo, bem como:
- a) Descrição;
 - b) Valor;
 - c) Tipo de Serviço;
 - d) Impressão de comunicados;
 - e) Possuir a parametrização do tipo de execução de Serviços;
 - f) Possuir cadastro de equipamentos;
 - g) Possuir cadastro de tipo de corte;
 - h) Possuir cadastro de turnos de trabalho, destacando hora inicial e final;
 - i) Possuir rotina de visualização e gerenciamento das ordens de Serviço com os seguintes dados:
28. Informações da Ordem de Serviço:
- a) Mês;
 - b) Ano;
 - c) Grupo;
 - d) Código;
 - e) Data de abertura;
 - f) Hora de abertura;
 - g) Prioritária ou não;
 - h) Nome do usuário;
 - i) Telefone;
 - j) Código da ligação;
 - k) Hidrômetro instalado;
 - l) Logradouro;
 - m) Número;
 - n) Complemento;
 - o) Bairro;
 - p) Localidade;
 - q) Última leitura;
 - r) Data última leitura;
 - s) Situação;
 - t) Serviço solicitado;
 - u) Existe foto capturada;
 - v) Observações sobre o Serviço a ser executado;



- w) Informações adicionais sobre o Serviço;
 - x) Dados do requerimento;
 - y) Informações da Ligação:
 - z) Número de Economias;
 - aa) Categoria;
 - bb) Localização do imóvel;
 - cc) Ponto de referência;
 - dd) Latitude e longitude. (Com opção de chamada das coordenadas no mapa);
 - ee) Mapa cadastral;
 - ff) Histórico de consumo;
 - gg) Fotos capturadas;
 - hh) Assinaturas digitais capturadas;
 - ii) Informações da execução da Ordem de Serviço:
 - jj) Serviço executado no local;
 - kk) Equipe de Serviço;
 - ll) Status do Serviço;
 - mm) Execução;
 - nn) Motivo de impedimento;
 - oo) Data da visita;
 - pp) Hora inicial de execução;
 - qq) Hora final de execução;
 - rr) Tipo de corte;
 - ss) Tipo de corte 2;
 - tt) Solicitar aprovação do Serviço (Supervisão);
 - uu) Retornar para nova tentativa de execução;
 - vv) Consumidor ausente;
 - ww) Serviço procedente;
 - xx) Status do sistema;
 - yy) Observações;
 - zz) Número de Economias;
 - aaa) Dados do hidrômetro;
 - bbb) Hidrômetro alterado;
 - ccc) Leit. atual do HD antigo;
 - ddd) Hidrômetro novo;
 - eee) Leit. atual HD novo;
 - fff) Consumo mínimo;
 - ggg) Consumo máximo;
 - hhh) Lacre antigo;
 - iii) Lacre novo;
 - jjj) Classificação HD antigo;
 - kkk) Classificação HD novo;
29. Possuir a visualização dos Serviços lançados na ordem de Serviço;
30. Possuir a visualização dos dados técnicos de água e esgoto, sendo estes:
- a) Dados de Ramal



- b) Localização
- c) Lado
- d) Distancia
- e) Profundidade
- f) Diâmetro
- g) Material
- h) Conservação
- i) Pavimentação
- j) Dados da Rede
- k) Lado
- l) Localização
- m) Distância
- n) Profundidade
- o) Diâmetro
- p) Material
- q) Conservação
- r) Pavimentação
- s) Pressão da água

- 31. Possuir a visualização dos Serviços solicitados;
- 32. Possuir a visualização dos membros das equipes que trabalharam na execução da OS;
- 33. Possuir a opção de download das fotos capturadas por ordem de Serviço;
- 34. Possuir a opção de download das assinaturas capturadas por ordem de Serviço;
- 35. Possuir visualização de Materiais utilizados na execução da ordem de serviço.
- 36. Rotina de importação e exportação online de grupos de Serviço de acordo com layout a ser fornecido;
- 37. Rotina de exportação online de ordens de Serviços emergenciais para o equipamento mobile;
- 38. Rotina de cancelamento online do envio de ordens de Serviço para o equipamento mobile em campo;
- 39. massa de dados para serem enviados para as equipes forma otimizada e dinâmica;
- 40. Possuir tela de monitoramento das ordens de Serviço que foram enviadas emergencialmente;
- 41. Monitoramento das equipes de Serviço com base nas coordenadas GPS da última ordem de Serviço executada com visualização em pontos no mapa;
- 42. Rastreamento com exibição em mapas das equipes de Serviço de forma manual, com a inserção das coordenadas de latitude e longitude e opção de pesquisa por endereço;
- 43. Possuir rotina de rastreamento, com os seguintes filtros:
 - a) Equipe
 - b) Grupo de Serviço
 - c) Data de Execução
 - d) Exibir no mapa informações como:
 - e) Equipe
 - f) Ordem de Execução
 - g) Código da Ordem de Serviço
 - h) Status da Ordem de Serviço
 - i) Serviço Executado
 - j) Data e Hora da Execução



44. Exibir no mapa a rota percorrida pela equipe através de execuções das Ordens de Serviços, de forma a possibilitar o acompanhamento EXATO do caminho percorrido pela equipe. (Não sendo aceitável apenas uma ligação de pontos, mas sim o traçado real da rota (Ruas, avenidas, logradouro);
45. Possuir destaque de cores no mapa com Status de cada Ordem de Serviço como: Primeiro Serviço, Serviço Executado, Serviço não executado por impedimento, Serviço em execução, Último Serviço;
46. Possuir rotina de consulta de gráfico quantitativo de Serviços por equipe, com filtros para pesquisa e exibição;
47. Relatórios de:
 - a) Análise de geral de grupos e Serviços em campo;
 - b) Motivos de impedimento;
 - c) Serviços não executados;
 - d) Execução de Serviços;
 - e) Quilometragem de veículos;
 - f) Quantitativo de Serviços por grupo;
 - g) Quantitativo de Serviços por equipe;
48. Possibilitar envio de anexos ao Equipamento Mobile em campo;
49. Possuir recurso para gerenciamento de tempo de execução, possibilitando a análise por Equipe ou por Serviço, constando informações como:
 - a) Código da Ordem de Serviço
 - b) Serviço
 - c) Bairro
 - d) Data e hora da solicitação do Serviço
 - e) Data e hora do envio da Ordem de Serviço para campo
 - f) Data e hora de início da execução do Serviço
 - g) Data e hora do final da execução do Serviço
 - h) Tempo total de execução
 - i) Tempo total de paralisação, quando houver
 - j) Tempo total de atendimento do Serviço
50. Possuir visualização dos dados de paralisação das ordens de Serviço, constando informações de tempo e motivo de paralisação;
51. Possuir visualização dos dados de maquinário quando utilizados em campo, destacar se o mesmo é próprio ou alugado e quanto tempo foi utilizado;
52. Possuir cadastro de maquinário;
53. Rotina de distribuição de Serviços, possibilitando receber uma massa de dados, com várias ordens de serviço e distribuí-las para as equipes.
54. Possuir tela de monitoramento da situação de cada equipe em campo, exibindo:
 - a) Equipe
 - b) Quantidade de Ordens de Serviço enviadas para a equipe
 - c) Quantidade de Ordens de Serviço executadas
 - d) Situação das equipes (Disponível para receber novas ou ainda executando Ordens de Serviço em aberto).
 - e) Detalhamento das Ordens de Serviço que ainda estão sendo executadas, com as informações de código da Ordens de Serviço, Status do Sistema e Status da execução.



55. Dashboard para controle de equipes, possibilitando acompanhamento de execução, recebimento e desempenho das ordens de Serviço em tempo real.
56. Possibilitar controle de acesso por menu e perfil.
57. Configuração de comunicados diversos, permitido a impressão em campo pelo modulo mobile.
58. Possuir recurso via mapa para visualizar Status da equipe em campo, com as seguintes situações: Sem sinal (internet), Equipe parada, Equipe no local de execução da O.S, Equipe em trânsito (entre uma O.S e outra);
59. Permitir a distribuição de Serviços através da ferramenta de mapa, possibilitando ao gestor identificar qual equipe está mais próxima da solicitação.
60. Possibilidade de distribuir O. Ss via mapa e tabela, com status de emergencial ou normal.
61. Permitir a parametrização e definição de setores e subsetores para equipes e Serviços, possibilitando análises micro/macro das informações.
62. Possuir recurso via mapa para visualização de ordens de Serviços, com os seguintes Status: solicitadas, distribuídas para uma equipe, recebidas no Equipamento Mobile, executadas e executadas por impedimento;
63. Tela de Critica de O.S;
64. Possibilidade de distinguir no mapa e na tela de distribuição O. Ss prioritárias.
65. Possibilidade de distinguir no mapa e na tela de distribuição O. Ss que retornam de campo com impedimento para serem novamente distribuídas.
66. Possibilidade de visualizar via mapa ordens de serviço já executadas, por período, equipe e tipo de serviço.

5.1.3.2. Especificação Módulo Mobile

67. Possibilidade de utilização de até 10 Equipes em campo.
68. Compatível com o sistema operacional Android 11.0 ou superior;
69. Compatível com resolução de tela 1040 x 1280 (WVGA) ou proporcional;
70. Controle de usuário e senha para acesso;
71. Recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;
72. Visualização de grade de Serviços;
73. Recurso de mudança de ordem da rota;
74. Recurso de pesquisa de Ordens de Serviço por logradouro, número, código da ligação, número da Ordem de Serviço, número do hidrômetro e lacre;
75. Visualização de informações detalhadas das Ordens de Serviço, antes de iniciar a execução:
 - a) Nome do usuário
 - b) Serviço a ser executado
 - c) Código da ligação
 - d) Telefone
 - e) Data de abertura
 - f) Hora de Abertura
 - g) Nome do Requerente
 - h) Telefone do Requerente
 - i) Número e quantidade de economias
 - j) Informações adicionais do Serviço
 - k) Histórico de consumo
 - l) Histórico de débitos
 - m) Ponto de referencia



76. Estatística de Serviços com as seguintes informações:
- a) Quantidade de Serviços executados;
 - b) Quantidade de Serviços não executados;
 - c) Quantidade de Serviços com impedimento;
 - d) Quantidade de Serviços pendentes de envio online;
 - e) Tempo total de trabalho;
 - f) Tempo médio por ordem de Serviço;
 - g) Maior tempo de execução de uma ordem de Serviço;
 - h) Menor tempo de execução de uma ordem de Serviço;
 - i) Dados de data/hora da primeira e última ordem de Serviço executada;
 - j) Destaque de Ordens de Serviço prioritárias;
 - k) Semáforo de execução de Serviços, impedimentos e prioridades;
77. Possibilitar captura de foto avulsa;
78. Recurso de envio de fotos pendentes;
79. Recurso para controle de utilização de veículo, possibilitando inserir informações como: Veículo utilizado, quilometragem inicial e final, além das fotos comprovativas tanto da quilometragem inicial quanto da final.
80. Recurso de exigir foto antes do início da execução;
81. Visualização de fotos;
82. Captura de fotos do Serviço executado;
83. Opção de ler código de barras do hidrômetro através da câmera.
84. Recurso de captura de coordenadas GPS para rastreamento;
85. Controle de materiais utilizados e seu quantitativo;
86. Controle de dados técnicos de localização, distância, profundidade, dentre outros, de redes e ramais;
87. Recurso de questionário customizável de vistoria;
88. Recurso de classificação de ordens de Serviço;
89. Recurso de exame predial;
90. Suporte a informações relativas aos Serviços de troca de hidrômetro, instalação de hidrômetro, corte, religação, caça-fraude, Serviços técnicos de manutenção de rede e ramal dentre outros;
91. Possuir tela de itinerário auxiliar
92. Exibir notificações nos Equipamentos móveis de O.S avulsas;
93. Possuir recurso para captura de assinatura;
94. Permitir troca de agente em campo;
95. Realizar consistência no número do hidrômetro para os Serviços que exigirem esta informação;
96. Recurso para captura de hora inicial e final da OS de forma automática;
97. Recurso de solicitação de Serviço;
98. Possibilitar visualização de anexos;
99. Possuir impressão de comunicado alternativo para mensagens gerais a serem entregues na execução do Serviço;
100. Recurso de controle de maquinário utilizado na ordem de Serviço, com informações de tempo, placa e se é alugado;
101. Recurso de paralisação durante a execução da ordem de Serviço, sendo possível informar hora inicial, hora final e motivo;
102. Recurso de auxílio GPS para localização de endereço das ordens de Serviço a serem executadas
103. Recurso de transmissão online de Serviços;



104. Recurso de envio automático de dados e fotos;
105. Possibilidade de reorganização completa de itinerário nos coletores em campo, facilitando a ordenação de execução.
106. Recurso de atualização online;
107. Possuir impressão de documento de comunicado de débitos anteriores no ato do corte para ciência e providências pelos consumidores;
108. Possuir impressão de comunicado de corte para notificação ao consumidor no momento do Serviço sendo possível ainda exigir a assinatura no registro.

5.1.4. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

Aplicabilidade

1. Possuir rotina de Treinamentos de servidores para mapeamento de processos;
2. Possuir processos pré-mapeados sugeridos
3. Possuir Enquadramento legal
4. Possuir análise de riscos
5. Possuir medidas de governança e cultura
6. Possuir rotina de gestão e recomendações às melhorias de governança e cultura; infraestrutura e tecnologia e jurídicas
7. Possuir rotina de gestão e recomendações às atividades de tratamento de risco alto e severo
8. Possuir atividades de tratamento com dados
9. Possuir rotina de proteção ou compartilhamentos desnecessários
10. Possuir relatório de impacto à proteção de dados
11. Possuir dashboard (painel visual) com a representação das métricas de adequação
12. Possuir registro e gestão de incidentes de dados pessoais
13. Possuir rotina de gestão e recomendações a incidentes por meio de registro de melhoria contínua
14. Possuir selo de maturidade à LGPD e portal de certificação
15. Possuir canal de comunicação com titulares de dados e ANPD
16. Possuir rotina de auditoria de atualização de processos
17. Possuir rotina de gestão da conformidade de fornecedores
18. Disponibilizar variados modelos de documentos pré-formatados, editáveis, necessários a adequação da LGPD, exemplo: documentos de metodologia ágil da LGPD, termos aditivos, contratos notificações, termos de autorização, política de privacidade entre outros.

Painel de Gestão Dashboard

19. Dispor de um painel/dashboard para os usuários responsáveis pela organização com resumos em gráficos e uma visão sobre o status de adequação da SAAE à LGPD.
20. Disponibilizar dentro deste painel a visão de processos com seus quantitativos e devidos status pendentes, aprovados, reprovados, em revisão e ou inativo. Também deverá mostrar seus riscos, seus quantitativos e suas classificações como baixo, médio, alto e severo (ou outra terminologia), de modo geral e por departamento, indicando quais deles possuem maior risco.
21. Disponibilizar a visualização de incidentes cadastrados, seu status (em andamento, pendentes ou resolvidos, ou outra terminologia).
22. Disponibilizar a visão dos registros de melhoria contínua dos processos com seus quantitativos e seus devidos status, de toda a organização e por departamentos, indicando os departamentos mais críticos.



23. Disponibilizar a visão da conformidade dos fornecedores, mostrando seu nível de maturidade em relação à LGPD.
24. Disponibilizar a visualização do progresso na resolução de questionários de riscos da organização e o nível de conformidade geral e por questionário, além dos status das medidas de controle que devem ser aplicadas de forma a mitigar o risco.
25. Deverá realizar a exportação de um relatório gerencial de visão geral da organização, com todos os dados do Painel/dashboard em formato PDFs.

Relatórios

26. Possuir o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) para a gestão de riscos da organização, contendo detalhadamente os processos de tratamento de dados pessoais que possuem riscos (alto e severo) e quais medidas devem ser adotadas para a mitigação dos riscos, incluindo-se as seguintes informações:
 - A. Justificativa para geração do relatório;
 - B. ID e Nome do processo
 - C. Finalidade do Tratamento do Dado
 - D. Risco classificado em alto ou severo
 - E. Medidas de segurança administrativas e técnicas aplicadas
 - F. Dados tratados para cada categoria de titular de dados
 - G. Classificação dos dados em simples, sensíveis, financeiros e comportamentais
 - H. Salvaguarda e ciclo de vida
 - I. Compartilhamentos
 - J. Análise de necessidade e proporcionalidade
 - K. Enquadramento legal
27. O relatório deverá ser apresentado paginado, com a data e o horário da geração, bem como a Razão Social e CNPJ da SAAE adequada ou em adequação, disponibilizado um código de barras ou Qrcode para verificação sua validade onsite.
28. O sistema deverá realizar a geração do relatório (RIPD) com filtragem por departamento, por hipótese de tratamento, incluindo a hipótese de legítimo interesse, e por categoria de risco.
29. Possuir relatório dos registros das atividades de processamento (ROPA), que detalha todas as atividades de processamento de dados pessoais realizadas por uma organização, incluindo informações sobre a finalidade do processamento, as categorias de dados pessoais envolvidos, os enquadramentos legais, os destinatários dos dados, os prazos de retenção dos dados e as medidas de segurança implementadas, dentre outras informações.
30. Possuir Relatório Gerencial contendo um resumo em tela e geração em PDF de informações-chave que fornece uma visão geral do desempenho da organização, auxiliando a alta administração na tomada de decisões estratégicas e operacionais.
31. Possuir Relatório de Prestação de Contas com objetivo de demonstrar que o agente adotou medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, estabelecendo um paralelo entre as funcionalidades da plataforma e os requisitos da Lei de Proteção de Dados. Atendendo aos princípios das atividades de tratamento de dados pessoais conforme exigência no art. 6º, inciso x da lei 13.709/2018;
32. Possuir Relatório de Medidas de Segurança para avaliar se a organização cumpre regulamentações e políticas estabelecidas, identificando áreas de risco e oportunidades de melhoria. Essencial para garantir transparência e conformidade legal. Ele é gerado com base nos questionários respondidos pela organização e nas medidas de segurança que passarão a ser adotados após a realização do plano de ação.



33. Possuir Relatório de Ameaças proporcionando uma visão abrangente das ameaças presentes na organização, detalhando suas medidas de segurança e os locais em que podem ocorrer.
34. Possuir Relatório de Treinamentos que permite acompanhar a evolução da conscientização dos colaboradores da organização. Ele é uma ferramenta valiosa para identificar bons e maus resultados.
35. Possuir Relatório de Legítimo Interesse descrevendo detalhadamente as razões pelas quais a organização considera que o processamento de dados pessoais é justificado com base no princípio do legítimo interesse.
36. Possuir Relatório de Consentimento para formalizar a autorização ou o acordo de uma pessoa para participar em uma atividade, projeto ou processo, especialmente em contextos onde a privacidade, a segurança ou a ética são preocupações importantes.
37. Possuir Relatório de Auditoria para identificar quais processos foram atualizados e quais estão desatualizados durante a auditoria.

Mapeamento de Processos

38. Possuir uma visão geral de todos os processos mapeados separados por departamento, classificando-os em pendentes, aguardando revisão, aprovados reprovados, inativos e o total por cada setor/departamento.
39. Disponibilizar a partir da visão geral de processos, a possibilidade de verificar cada processo utilizado, e respectivamente seu status.
40. Possibilitar a criação de novo processo, utilizando um departamento pré-cadastrado anteriormente, identificando um nome de registro para o referido processo, descrevendo a finalidade do dado tratado, bem como tempo e justificativa de armazenamento.
41. Possuir a identificação de controladores, operadores e suboperadores dos dados do tratamento.
42. Disponibilizar a visualização de cada processo, edição, reabertura ou ainda a exclusão dos mesmos.
43. Disponibilizar a visibilidade em cada um dos processos o departamento pertencente, o nome do registro, seu status, classificação do risco, a versão, o tempo de armazenamento, o motivo do tratamento do dado, a justificativa do tempo de armazenamento, a visão da relação dos dados tratados, os documentos anexados, a salvaguarda e ciclo de vida, se há compartilhamento de dados e o devido enquadramento legal.
44. Possuir visão de todos os processos de forma simplificada contendo informações sobre o departamento/setor, status do processo, qual seu grau de risco, se existe registro de melhoria contínua, a data da criação, sua última atualização, assim como o porquê o dado é tratado.
45. Deverá localizar os processos cadastrados através dos filtros identificador, data de criação, status, documentos anexados, departamento/setor, risco, titular de dados, enquadramento legal, tipo de dados e compartilhamento.
46. O sistema deverá analisar os riscos dos processos seguindo as seguintes premissas:
 - A. Categorias de dados: simples; sensíveis; financeiros; comportamentais; de Crianças, e adolescentes e idosos, bem como a quantidade aproximada de Titulares atingidos no tratamento;
 - B. Formas de compartilhamentos: interno; externo; interno e externo;
 - C. Formas de proteção: física; eletrônica; física e eletrônica.
47. Possuir um mecanismo de auditoria de processos de forma que periodicamente são reabertos automaticamente forçando a revisão e ou manutenção dos mesmos.
48. Possuir na auditoria, a visualização da existência de alguns processos no ciclo de revisão e em quanto tempo serão reabertos.

Registro de Incidentes

49. O sistema deverá disponibilizar a visualização dos incidentes com as seguintes informações mínimas:



- ✓ Código identificador
 - ✓ Data do incidente
 - ✓ Hora do incidente
 - ✓ Data de criação do incidente e suas ações
50. Deverá manter o registro dos históricos de alterações dos incidentes e permite sua visualização, apresentando a data e o responsável.
51. Deverá permitir a criação de um novo incidente considerando minimamente os tipos de violação de segurança que foram afetados sendo eles sendo a confidencialidade, a integridade ou disponibilidade de dados pessoais.
52. Disponibilizar a visualização dos incidentes com os seguintes filtros mínimos:
- ✓ Código identificador
 - ✓ Data de criação inicial
 - ✓ Data de criação final
 - ✓ Data do incidente
53. Permitir a criação de um registro de melhoria contínua a partir do incidente cadastrado, possibilitando a descrição da causa, permitir a adição de riscos específicos, plano de ação e anexação de documentos.

Gestão de Fornecedores

54. Possuir campo de cadastramento dos fornecedores contendo minimamente o nome, CNPJ e e-mail do responsável pela empresa.
55. Dispor da visualização dos fornecedores cadastrados minimamente com as seguintes informações: nome, CNPJ, segmento, situação do vínculo e nível de conformidade.
56. Permitir enviar e-mail após efetuar o cadastro da empresa, dando ciência do cadastro realizado, solicitando sua confirmação de vínculo com a organização.
57. Possibilitar através do e-mail enviado o acesso ao preenchimento de formulário para que a organização identifique o nível de adequação a LGPD por parte da empresa fornecedora cadastrada.
58. Possuir rotina de inativação do fornecedor cadastrado, bem como o histórico de alterações do referido cadastro.
59. Gerar relatório dos fornecedores cadastrados, contendo nome, CNPJ e sua situação de conformidade.

Publicação de Certificação de Privacidade

60. Disponibilizar uma página ou portal web para que sejam publicados os termos de uso e políticas relacionadas a proteção de dados pessoais da organização.
61. Permitir que os termos de uso e políticas relacionadas à proteção de dados pessoais da organização, sejam criados e gravados como rascunho, de maneira que o conteúdo fique salvo internamente, permitindo que sejam ou não publicados.
62. Permitir a emissão de uma imagem/selo/banner de atalho para o canal de comunicação (portal da privacidade), sendo que a imagem também publiciza que a organização está em processo de adequação à LGPD.
63. Conter dentro do portal de comunicação, informações gerais da organização, seu DPO nomeado como responsável e se é uma empresa amiga da privacidade.
64. Permitir a inserção das políticas de privacidade sendo que as políticas que foram cadastradas na ferramenta são exibidas na página web de certificação, para que todos interessados possam consultar e analisar as medidas que a organização adota em termos de proteção de dados pessoais.
65. Disponibilizar uma página ou portal web para que sejam publicados os termos de uso e políticas relacionadas a proteção de dados pessoais da organização.



66. Dispor, dentro do canal de comunicação, atendimento ao titular de dados com um formulário completo de atendimento a todos os direitos dos titulares de dados elencados na LGPD.
67. Conter um canal de atendimento à ANPD, dentro do canal de comunicação, dispondo de um formulário para receber as solicitações da ANPD, possibilitando assim a devida resposta à autoridade nacional de proteção de dados.

Do acesso a Plataforma

68. Ser acessado através de plataforma web, permitindo seu uso com os principais navegadores homologados no mercado atualmente, ex.: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge.
69. Utilizar endereço seguro, via protocolo de acesso https e ter o padrão.com.br para garantir que seja registrado por pessoas físicas e ou jurídicas legalmente representadas ou domiciliadas no Brasil.
70. Permitir acesso a área de ajuda dentro da plataforma, com o fornecimento de explicação detalhada sobre como utilizar suas funcionalidades referentes a tela em que se encontra.
71. Dispor de notas de atualização da plataforma, bem como o controle de versões da ferramenta.
72. Realizar manutenção da plataforma.

5.1.5 CHATBOT DE ATENDIMENTO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Objetivo: Permitir a centralização, organização e automação de atendimentos provenientes de múltiplos canais digitais, com ênfase no WhatsApp, possibilitando operação multiusuário, distribuição de conversas, agentes de Inteligência Artificial, CRM leve e gestão operacional em ambiente único.

FUNCIONALIDADES TÉCNICAS

1. Possuir ambiente administrativo totalmente web, acessado por navegador, sem necessidade de instalação local.
2. Possuir painel central que exibe todas as conversas provenientes dos números conectados.
3. Permitir a conexão de múltiplos números de WhatsApp em uma única instância da plataforma.
4. Sincronizar automaticamente as mensagens enviadas e recebidas pelos números conectados.
5. Exibir as conversas em formato de lista, com nome, número e horário da última mensagem.
6. Possuir caixa de atendimento individual para cada conversa, apresentando todo o histórico.
7. Permitir a transferência de conversas entre usuários da equipe.
8. Permitir que vários atendentes operem simultaneamente no mesmo ambiente.
9. Possuir sistema de filas ou equipes para segmentar atendimento (ex.: Atendimento, Dívida Ativa, Ordem de Serviços).
10. Direcionar automaticamente conversas para filas específicas conforme regras configuradas.
11. Registrar no histórico da conversa cada transferência ou mudança de atendente.
12. Permitir anotações internas vinculadas ao contato, visíveis apenas pela equipe.
13. Permitir cadastro básico de contatos, com nome, número e observações.
14. Exibir o histórico completo de conversas de um contato, independentemente do atendente.
15. Permitir envio de mensagens de texto, imagens e documentos pelo painel web.
16. Notificar o atendente quando uma nova conversa chegar à fila em que ele está logado.

AGENTES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

17. Possuir módulo de agentes inteligentes configuráveis para rotinas específicas.
18. Permitir criação de agente de IA para agendamento de atendimentos.
19. Permitir criação de agente de IA realizando triagem inicial.
20. Executar o agente de IA 24 horas por dia, 7 dias por semana.



21. Registrar todas as mensagens trocadas pela IA no histórico da conversa.
22. Solicitar dados do usuário conforme regras definidas no fluxo configurado.
23. Encaminhar o atendimento ao humano quando necessária intervenção manual.
24. Permitir definir mensagens personalizadas da IA, respostas e fluxos condicionais.

TAGUEAMENTO AUTOMÁTICO COM IA

25. Classificar automaticamente as conversas conforme o conteúdo analisado pela IA.
26. Aplicar tags como: suporte, cobrança, interesse, entre outras.
27. Permitir ajuste manual de tags pelo atendente.
28. Exibir tags na lista de conversas e no histórico para facilitar triagem.

CONTEXTO OPERACIONAL

29. Registrar informações básicas do contato, como nome, número e observações.
30. Associar tags e classificações ao contato para facilitar identificações futuras.
31. Permitir busca de contatos por nome, número ou tag.
32. Exibir histórico contínuo do contato, mesmo quando o atendimento muda de operador.

DISPARO DE MENSAGENS (TRANSACIONAIS E DE ROTINA)

33. Permitir envio de mensagens para listas internas criadas pelo cliente.
34. Permitir disparo manual ou agendado baseado em momentos predefinidos pelo usuário.
35. Registrar todos os disparos no histórico da conversa.

GESTÃO OPERACIONAL

36. Permitir criação de usuários com diferentes níveis de permissão.
37. Permitir cadastro de equipes, filas ou departamentos.
38. Permitir ativação ou desativação de usuários da operação.
39. Registrar logs operacionais básicos (ex.: atendente que assumiu a conversa).
40. Exibir dashboards com métricas de volume e tempo médio de resposta.
41. Mostrar número de atendimentos por fila, usuário e tag.

RELATÓRIOS E MÉTRICAS

42. Emitir relatório de volume de conversas por período.
43. Emitir relatório do tempo médio de primeira resposta (FRT).
44. Emitir relatório da quantidade de conversas por tag.
45. Permitir exportação de relatórios em formatos abertos (CSV ou XLS).

CONFIGURAÇÕES E ADMINISTRAÇÃO

46. Permitir configurar mensagens automáticas de boas-vindas ou saudações.
47. Permitir configurar horários de atendimento por equipe.
48. Possibilitar ativar ou desativar agentes de IA conforme operação.
49. Permitir configurar quantos números WhatsApp estarão ativos simultaneamente.

CONEXÕES E INTEGRAÇÕES



- 50. Suportar oficialmente integração via WhatsApp Business API.
- 51. Permitir integração com sistema comercial mediante aceite e política de risco definida pelo cliente.
- 52. Registrar no sistema o status de conexão de cada número.

CONTROLE E COMPLIANCE OPERACIONAL

- 53. Armazenar histórico das conversas e interações para auditoria posterior.
- 54. Armazenar anotações internas vinculadas ao usuário que as registrou.
- 55. Operar com comunicação criptografada via HTTPS/TLS.
- 56. Possuir política de uso alinhada à LGPD para dados pessoais tratados na plataforma.

Oliveira, 10 de setembro de 2026.

Fabírcia Fernanda de Almeida Mendonça
Chefe da Seção de Contas e Consumo



ANEXO III – PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

IDENTIFICAÇÃO DA PROPONENTE

NOME DE FANTASIA:	
RAZÃO SOCIAL:	
CNPJ:	
INSC. EST.:	
OPTANTE PELO SIMPLES? SIM () NÃO()	
ENDEREÇO:	
BAIRRO:	CIDADE:
CEP:	E-MAIL:
TELEFONE:	FAX:
CONTATO DA LICITANTE:	TELEFONE:
BANCO DA LICITANTE:	CONTA BANCÁRIA DA LICITANTE:
Nº DA AGÊNCIA:	

LOTE ÚNICO-Licença e Uso de Sistema

<i>Item</i>	<i>Código</i>	<i>Descrição</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Unidade</i>	<i>Valor Unitário R\$</i>	<i>Valor Total R\$</i>
1.	68309	Sistema de Gestão do Saneamento – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
2	68310	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
3	68311	Sistema de Ordem de Serviços – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
4	68312	Solução Tecnológica para LGPD – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
5	68313	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
6	68314	Sistema de Gestão do Saneamento – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
7	68315	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
8	68316	Sistema de Ordem de Serviços – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
9	68317	Solução Tecnológica para LGPD – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
10	68318	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
11	68319	Sistema de Hospedagem em Nuvem – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
12	68320	Mensagens Processadas (ativas e receptivas)	240.000	Unidade	(Valor por Msg)	(Valor por Msg x 240.000)



13	68321	Tokens de IA consumidos	60.000	Unidade	(Valor por Token)	(Valor por Token x 60.000)
					Valor Total do Lote (Global)	

* Os valores referentes aos serviços de demanda variável serão pagos conforme o consumo efetivamente apurado, não havendo obrigatoriedade de utilização integral dos quantitativos estimados.

A EMPRESA: DECLARA QUE:

- 1 ESTÃO INCLUSAS NO VALOR COTADO TODAS AS DESPESAS COM MÃO DE OBRA E, BEM COMO, TODOS OS TRIBUTOS E ENCARGOS FISCAIS, SOCIAIS, TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIOS E COMERCIAIS E, AINDA, OS GASTOS COM TRANSPORTES PARA TODA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 2 VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (SESENTA) DIAS.
- 3 PRAZO DE ENTREGA DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO II) DO EDITAL DESSE PROCESSO.
- 4 QUE NÃO INCIDE NAS VEDAÇÕES PREVISTAS NA LEI Nº 14.133/2021.
- 5 QUE O PRAZO DE ENTREGA DO OBJETO LICITADO SERÁ DE ACORDO COM OS TERMOS ESTABELECIDOS NO ANEXO II DESTE EDITAL, A CONTAR DO RECEBIMENTO, POR PARTE DA CONTRATADA, DA ORDEM DE COMPRA OU DOCUMENTO SIMILAR, NO ENDEREÇO INFORMADO NO TERMO DE REFERÊNCIA, TODOS OS SERVIÇOS SERÃO AVALIADOS, SOB PENA DE DEVOLUÇÃO DE NÃO ACEITE, CASO NÃO ATENDA A DESCRIMINAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA DO REFERIDO EDITAL OU DE MÁ QUALIDADE.

LOCAL E DATA

CARIMBO DA EMPRESA/ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

OBS. SERÃO DESCLASSIFICADAS AS PROPOSTAS QUE APRESENTAREM COTAÇÕES CONTENDO PREÇOS EXCESSIVOS, SIMBÓLICOS, DE VALOR ZERO OU INEXEQUÍVEIS, NA FORMA DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, OU AINDA, QUE OFEREÇAM PREÇOS OU VANTAGENS BASEADAS NAS OFERTAS DOS DEMAIS LICITANTES.



ANEXO IV – DECLARAÇÃO UNIFICADA

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

A empresa NOME COMPLETO, devidamente cadastrada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ sob o nº ??????????, sediada à Rua ??????????, nº ??????, Bairro ??????, na cidade de ??????, CEP: ??????, neste ato representada pelo seu sócio/proprietário/representante Sr. ??????, devidamente inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF sob o nº ??????, no final nomeado e assinado, declara, sob as penas da Lei, o que segue:

- () Declara que, não incorre nas condições impeditivas do artigo 14 da Lei Federal nº 14.133/21, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- () Declara que, atende plenamente aos requisitos de habilitação, conforme disposto no artigo 63, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/21.
- () Declara que, não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal.
- () Declara que, possui aptidão financeira para a execução do contrato e que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta, conforme art. 63, §1º, da Lei Federal nº 14.133/21.
- () Declara que, a proposta foi elaborada de maneira independente e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer outra empresa ou interessada, em potencial ou de fato.
- () Declara que, o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado ou discutido com qualquer representante ou integrante do órgão licitante.
- () Declara que, é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123/ 2006.
- () Declara que, não ter recebido do município de Oliveira/MG ou de qualquer outra entidade da administração direta ou indireta, em âmbito federal, estadual e municipal, suspensão temporária de participação em licitação e ou impedimento de contratar com a administração, assim como não ter recebido declaração de inidoneidade para licitar e ou contratar com a administração federal, estadual e municipal.
- () Declara que, sob as penas da Lei penal e, sem prejuízo das sanções administrativas e cíveis, que todos os documentos entregues a esta Autarquia são autênticos e condizem com o original.
- () Declara que, para fins de participação no certame em epígrafe, que atende à reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no inciso IV art. 63º da Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021.
- () Declara que, está plenamente ciente do teor e da extensão desta Declaração, bem como detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Oliveira – MG, data

Nome/CNPJ

.



ANEXO V – MATRIZ DE RISCO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

OBJETO: Contratação de sistema informatizado de gestão comercial e administrativa, que contemple os módulos de leitura, cálculo, impressão simultânea de faturas, controle de ordens de serviço, solicitações e demais rotinas comerciais, com integração entre os setores básicos da Autarquia. O sistema deverá operar em plataforma Web e Mobile (Windows Mobile e Android), possibilitando a transmissão on-line de informações, georreferenciamento das atividades e controle centralizado das operações.

1- FASE DE PLANEJAMENTO:

RISCO 01 - Especificações incompletas ou inadequadas no ETP e no Termo de Referência.		
CAUSA – Falta de pleno conhecimento técnico sobre funcionalidades do sistema; ausência de detalhamento sobre integração entre setores; desconhecimento sobre requisitos de segurança da informação (backup, logs, rastreabilidade); dificuldade de prever requisitos de suporte e contingência.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (x) Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Sistema contratado sem atender às necessidades reais da Autarquia; risco de inconsistências futuras; necessidade de aditivos; impacto direto no faturamento, operações de campo e atendimento ao usuário.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Realizar levantamento completo das rotinas administrativas e comerciais; envolver todos os setores afetados; detalhar integrações, requisitos mínimos de TI, mecanismos de backup e contingência.	Seção requisitante
	Ação de Contingência	Responsável
	Revisar e complementar as especificações antes da publicação; se necessário, reabrir fase de planejamento e emitir versão revisada do ETP/TR.	Seção requisitante
RISCO 02 - Orçamento estimado inadequado.		
CAUSA - Falta de parâmetros de mercado; desconhecimento sobre licenciamento, quantidade de usuários, módulos adicionais, dispositivos móveis, impressão simultânea e suporte.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (X) Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Risco de sobrepreço ou subestimação, atrasando a licitação e comprometendo o cronograma.	



	Ação Preventiva	Responsável
	Consultar várias fontes de preços; analisar soluções similares; buscar referências em outros SAAEs e órgãos reguladores.	Seção requisitante
	Ação de Contingência	Responsável
	Revisar o orçamento e ajustar o TR antes da publicação do edital.	Seção requisitante
RISCO 03 - Falhas na definição dos requisitos de backup e segurança.		
CAUSA - Não exigência clara de frequência de backup, locais distintos, backup físico + nuvem, testes de restauração, logs e rastreabilidade.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (X) Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio () Alto (x) Muito Alto	
	DANO	
	Perda de dados; inconsistências entre faturamento e faturas; interrupção de serviços essenciais.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Definir requisitos mínimos: backup diário, semanal, retenção de 5 anos, logs consultáveis, restauração testada.	Seção requisitante
	Ação de Contingência	Responsável
	Acionamento imediato do suporte e restauração; comunicação à Diretoria; avaliação de responsabilidade contratual.	Fiscal do Contrato

2- FASE DE ELABORAÇÃO DO PREGÃO:

RISCO 01 - Requisitos insuficientes ou mal redigidos no edital.		
CAUSA – Falha na especificação de módulos (leitura, OS, app, agência virtual); ausência de requisitos mínimos de suporte; não indicação de integrações obrigatórias.		
Probabilidade:	() Muito Baixa (x) Baixa () Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Contratação de solução incompatível, gerando prejuízos e retrabalho.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Revisar o edital alinhado ao ETP; consultar setores envolvidos; validar requisitos técnicos.	Agente de Contratação/Pregoeiro
	Ação de Contingência	Responsável
	Revogação e republicação do Edital de Licitação com as devidas retificações necessárias, abrindo novo prazo para abertura das propostas.	Agente de Contratação/Pregoeiro
RISCO 02 - Licitante não possuir qualificação técnica adequada.		
CAUSA - Apresentação de atestados genéricos; falta de comprovação de experiência em sistemas de saneamento;		



documentação desatualizada.	
Probabilidade:	() Muito Baixa (x) Baixa () Média () Alta () Muito Alta
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto
DANO	
Contratação de empresa incapaz de atender ao SAAE; inconsistências graves. Atraso na contratação, gerando necessidade de chamamento na ordem de classificação do segundo licitante.	
Ação Preventiva	Responsável
Analisar atestados e portfólios; verificar clientes atendidos; conferir documentação de suporte e equipe técnica.	Agente de Contratação/Pregoeiro e equipe de apoio.
Ação de Contingência	Responsável
Evitar a contratação de licitantes que não atendam às exigências da capacidade técnica, não adjudicando e homologando o objeto a estes. Desclassificar a licitante e convocar a próxima colocada.	Agente de Contratação/Pregoeiro.

3- FASE DE CONTRATAÇÃO:

RISCO 01 - Aceitação de proposta com valores fora da referência	
CAUSA - Falta de confronto entre valores estimados e valores ofertados; ausência de detalhamento de módulos, usuários, impressoras e dispositivos móveis.	
Probabilidade:	() Muito Baixa (x) Baixa () Média () Alta () Muito Alta
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto
DANO	
Superfaturamento, necessidade de aditivos, risco de responsabilização.	
Ação Preventiva	Responsável
Conferir a memória de cálculo da proposta e comparar com as estimativas.	Agente de contratação/Pregoeiro
Ação de Contingência	Responsável
Anular contratação e iniciar novo processo, se necessário.	Agente de Contratação/Pregoeiro

4- FASE DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

RISCO 01 - Contratada não manter as condições de habilitação e qualificação estabelecidas no Contrato.	
CAUSA: Dolo na fiscalização do contrato, deixando de conferir e exigir da contratada que esteja devidamente habilitada, conforme cláusulas editalícias, durante a vigência contratual.	
Probabilidade:	() Muito Baixa (x) Baixa () Média () Alta () Muito Alta
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto
DANO	
Retorno de todos os riscos que foram mitigados por meio de critérios de habilitação e qualificação da licitação, podendo o Contrato ser rescindido, causando prejuízo ao erário.	
Ação Preventiva	Responsável



	Fiscal do contrato deve exigir a comprovação por parte da contratada da manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação ao longo da execução do contrato, abrindo procedimento administrativo para aplicação de sanções e execução da garantia em caso de desconformidade dos serviços prestados.	Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
	Contrato pode ser rescindido, providenciando-se nova licitação com a solução mais adequada.	Fiscal do Contrato

RISCO 02 - Não entrega das funcionalidades essenciais (módulos de leitura, OS online, emissão simultânea, aplicativo, agência virtual, integração).

CAUSA: Contratada não implementar módulos conforme cronograma; falhas no treinamento; prazos não cumpridos. Falta de acompanhamento e fiscalização efetiva da execução do contrato, falta de conhecimento amplo das especificidades do objeto e necessidades da Autarquia e falta de conhecimento das cláusulas contratuais principalmente as obrigações da contratada.

Probabilidade:		() Muito Baixa () Baixa (x) Média () Alta () Muito Alta
Impacto:		() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto
	DANO	
	Paralisação de serviços essenciais; impactos no faturamento e atendimento ao consumidor.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Exigir cronograma detalhado; realizar testes de homologação; validar entregas com participação dos setores.	Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
	Notificar empresa; exigir correções; aplicar sanções; avaliar possibilidade de rescisão, providenciando- se nova contratação com modelo de execução mais adequado.	Fiscal do Contrato/Diretoria

RISCO 03 - Necessidade de o fiscal se ausentar em virtude de questões de saúde, férias ou em face de acompanhamento de outras contratações.

CAUSA - Falta de planejamento da Administração, falta de normativa que indique a transição da fiscalização de um fiscal para o outro e a forma de substituição.

Probabilidade:		() Muito Baixa (x) Baixa () Média () Alta () Muito Alta
Impacto:		() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto
	DANO	
	Não avaliação de outros aspectos contratuais ou recebimento do serviço em desconformidade com as especificações técnicas exigidas.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Realizar cronograma para acompanhamento do contrato e recebimento dos serviços.	Gestor/Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
	Notificar fiscal substituto com antecedência.	Gestor /Fiscal do Contrato

RISCO 04 - Suporte técnico ineficiente (WhatsApp, chat, app, telefone, e-mail).



CAUSA - Empresa não mantém tempo de resposta; falha no atendimento; indisponibilidade em horários críticos.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (x) Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Interrupção operacional; aumento de erros; falhas em leituras, cálculos e ordens de serviço.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Exigir SLA (Acordo de Nível de Serviço) formal; registrar chamados; monitorar indicadores.	Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
	Acionar níveis superiores; comunicar diretoria; aplicar penalidades.	Fiscal do Contrato

RISCO 05 - Inconsistências entre faturamento e faturas emitidas.		
CAUSA - Erro de cálculo tarifário; falha de integração; problemas no banco de dados; baixa qualidade do sistema.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (x) Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Contas erradas; risco financeiro direto ao SAAE; danos ao consumidor; necessidade de devoluções ou refaturamento.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Testes mensais; conciliação entre sistema e faturas impressas; conferência de logs, auditorias internas.	Contas e Consumo / Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
	Abrir incidente; solicitar correção imediata; registrar impacto; avaliar ressarcimentos.	Fiscal do Contrato/ Diretoria

RISCO 06 - Falha no backup e perda de dados.		
CAUSA - Rotinas de backup mal executadas ou inexistentes; backup único; falhas não testadas.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (x) Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio () Alto (x) Muito Alto	
	DANO	
	Perda irreversível de informações de consumidores, leituras, ordens de serviço e histórico financeiro.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Validar rotina de backup semanal e mensal; exigir testes de restauração.	Fiscal do Contrato
	Ação de Contingência	Responsável
	Acionar suporte; restaurar último backup; comunicar diretoria e órgãos competentes.	Fiscal do Contrato

RISCO 07 - Indisponibilidade do sistema comercial.		
CAUSA - Falhas de servidor; alto tráfego; instabilidade do provedor.		
Probabilidade:	() Muito Baixa () Baixa (x) Média () Alta () Muito Alta	



Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Fila de atendimentos; bloqueio no recebimento de contas; atraso no faturamento.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Testar estabilidade; monitorar indicadores.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo
	Ação de Contingência	Responsável
	Acionar suporte; comunicar hierarquia superior.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo

RISCO 08 - Vazamento de dados pessoais (LGPD)		
CAUSA - Falha de segurança; falha na hospedagem.		
Probabilidade:	() Muito Baixa (x) Baixa () Média () Alta () Muito Alta	
Impacto:	() Muito Baixo () Baixo () Médio (x) Alto () Muito Alto	
	DANO	
	Risco jurídico, multa, exposição de usuários.	
	Ação Preventiva	Responsável
	Controle de acesso, acordo LGPD, auditoria interna.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo
	Ação de Contingência	Responsável
	Acionar suporte; informar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); comunicar hierarquia superior.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo

Oliveira/MG, 10 de setembro de 2026

Fabírcia Fernanda de Almeida Mendonça
Seção de Contas e Consumo



ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO PESSOAL

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

DECLARAÇÃO

Declaro, para os devidos fins de direito, sob as penas da lei, que a empresa _____, nome fantasia _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada à _____, nº _____, complemento _____, bairro _____, cidade _____, UF _____, CEP _____, telefone _____, e-mail _____, dispõe de equipe técnica qualificada e apta à execução do objeto contratual, comprometendo-se a assegurar o suporte técnico, a manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, bem como a implantação, customização e evolução da solução a ser contratada, durante toda a vigência do contrato.

Declaro, ainda, que sua equipe técnica contará, no mínimo, com:

I – 01 (um) profissional com experiência comprovada em gestão e planejamento de projetos de software, apto a coordenar as atividades de implantação, manutenção, evolução e customização do sistema, admitindo-se a comprovação por meio de experiência profissional e/ou certificação em metodologias de gestão de projetos ou metodologias ágeis, tais como Scrum, Kanban, PMBOK ou equivalentes;

II – 01 (um) ou mais profissionais integrantes da equipe de suporte técnico, com experiência compatível com sistemas informatizados de gestão, responsáveis pelo atendimento às demandas operacionais, correção de falhas, atualizações, esclarecimento de dúvidas e suporte aos usuários.

Compromete-se a apresentar, no momento da assinatura do contrato, a comprovação do vínculo formal dos profissionais indicados, por meio de documentação juridicamente válida que demonstre sua efetiva disponibilidade para a execução do objeto durante toda a vigência contratual.

Declaro, por fim, que eventual substituição de integrantes da equipe técnica ou de suporte será previamente comunicada à Administração, assegurada a manutenção do nível técnico e da capacidade operacional exigidos no Termo de Referência.

Local e data

Representante Legal da Empresa
Assinatura e carimbo do CNPJ



ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026

O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE OLIVEIRA, pessoa jurídica de direito público, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob o n.º 22.988.000/0001-84, com sede à Praça Maria José Cambraia Ribeiro, 180 – Bairro Aldeia São Vicente, na cidade de Oliveira/MG, representada pela Diretoria, Sr. Lucas Chagas Pacheco, brasileiro, casado, portador do CPF nº 113.452.276-20, doravante denominado de CONTRATANTE e, de outro lado, a empresa XX, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XX, sediada à XX, bairro XX, na cidade de XXXX, no estado de XX aqui representada por XX, brasileiro, XX, CASADO/SOLTEIRO, titular do CPF nº XXXXX, residente e domiciliado à Rua XXXXXX, bairro XX, CEP XXXX, doravante denominada CONTRATADA, têm entre si justo e acordado o presente instrumento, devidamente autorizado, que se regerá em observância às disposições da Lei nº 14.133/2021, e pela proposta da CONTRATADA, datada de XXXXX, oriunda do **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 022/2026**, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 011/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1 CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento de licença de uso, por prazo determinado, de sistemas informatizados, incluindo implantação, instalação, conversão e migração de dados, treinamento, operação assistida, suporte técnico, manutenção, atualizações, hospedagem em nuvem, segurança da informação e demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução.

1.2. Integram o objeto contratado, conforme especificações, quantitativos, requisitos e condições estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos:

- I – Sistema de Gestão do Saneamento;
- II – Sistema de Leitura com Impressão Simultânea;
- III – Sistema de Ordem de Serviços;
- IV – Solução Tecnológica para atendimento às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- V – Sistema de Atendimento por Chatbot com Inteligência Artificial;
- VI – serviços de instalação e implantação;
- VII – conversão e migração dos dados dos sistemas legados;
- VIII – treinamento dos usuários;
- IX – operação assistida;
- X – suporte técnico;
- XI – manutenção corretiva, legal e evolutiva, nos limites estabelecidos no Termo de Referência;
- XII – hospedagem em nuvem;
- XIII – serviços de segurança, backup e recuperação de dados;
- XIV – demais serviços expressamente previstos no Termo de Referência e na proposta vencedora.

1.3. Integram este contrato, independentemente de transcrição:

- I – o Edital do Pregão Eletrônico nº 011/2026;
- II – o Termo de Referência e seus anexos;
- III – a proposta comercial da CONTRATADA;
- IV – os documentos relativos à Prova de Conceito;
- V – o Estudo Técnico Preliminar, quando integrante do processo;
- VI – os documentos e atos do processo administrativo que fundamentaram a contratação.



1.4. Em caso de divergência entre os documentos integrantes da contratação, prevalecerão, sucessivamente:

I – as disposições legais e regulamentares aplicáveis;

II – o contrato;

III – o Termo de Referência e seus anexos;

IV – o edital e seus anexos;

V – a proposta da CONTRATADA.

Parágrafo único. A interpretação deverá observar sempre a compatibilidade entre os documentos e a preservação das condições da licitação e da proposta vencedora.

1.5. Discriminação do objeto:

LOTE ÚNICO-Licença e Uso de Sistema						
Item	Código	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1.	68309	Sistema de Gestão do Saneamento – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
2	68310	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
3	68311	Sistema de Ordem de Serviços – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
4	68312	Solução Tecnológica para LGPD – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
5	68313	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Implantação	01	Serviço	_____	(Inserir Valor de Implantação)
6	68314	Sistema de Gestão do Saneamento – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
7	68315	Sistema de Leitura com Impressão Simultânea – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
8	68316	Sistema de Ordem de Serviços – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
9	68317	Solução Tecnológica para LGPD – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
10	68318	Sistema de Chatbot com Inteligência Artificial – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
11	68319	Sistema de Hospedagem em Nuvem – Licença de Uso	12	Mensal	(Valor Mensal)	(Valor Mensal x 12)
12	68320	Mensagens Processadas (ativas e receptivas)	240.000	Unidade	(Valor por Msg)	(Valor por Msg x 240.000)
13	68321	Tokens de IA consumidos	60.000	Unidade	(Valor por Token)	(Valor por Token x 60.000)
					Valor Total do Lote (Global)	



2 CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. A execução do objeto ocorrerá sob o regime de prestação de serviços e fornecimento contínuo de solução tecnológica, mediante licenciamento temporário de uso dos sistemas, implantação, conversão de dados, treinamento, suporte, manutenção, hospedagem em nuvem e demais serviços associados.

2.2. A execução será realizada de acordo com as condições, etapas, prazos, níveis de serviço e requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

2.3. A CONTRATADA deverá executar o objeto de forma integrada, garantindo a compatibilidade e a comunicação entre os módulos que compõem a solução.

3 CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA.

3.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado da data de sua assinatura, ou da data estabelecida no instrumento contratual para início da vigência.

3.2. Por se tratar de serviços e fornecimentos contínuos, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, observados os requisitos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, até o limite máximo legal de 10 (dez) anos.

3.3. A prorrogação dependerá de:

- I – previsão no edital e no contrato;
- II – demonstração da vantagem econômica para a CONTRATANTE;
- III – manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA;
- IV – existência de disponibilidade orçamentária;
- V – avaliação satisfatória da execução contratual;
- VI – manifestação favorável do gestor e do fiscal do contrato;
- VII – autorização da autoridade competente.

3.4. A CONTRATANTE poderá deixar de prorrogar o contrato quando verificar que a solução deixou de apresentar vantagem econômica, operacional ou tecnológica, observado o regime jurídico aplicável.

4 CLÁUSULA QUARTA – DA IMPLANTAÇÃO.

4.1. A implantação será realizada mediante Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

4.2. A implantação compreenderá, no mínimo:

- I – reunião inicial de alinhamento;
- II – planejamento e elaboração do cronograma;
- III – instalação e configuração;
- IV – conversão e migração de dados;
- V – parametrização;
- VI – testes;
- VII – treinamento;
- VIII – entrada em produção;
- IX – operação assistida;
- X – correção de inconsistências identificadas durante a implantação.



4.3. O prazo máximo para implantação e conversão de cada sistema será de 90 (noventa) dias, observado o cronograma aprovado pela CONTRATANTE.

4.4. A implantação antecipada pela CONTRATADA poderá ser admitida, desde que todas as funcionalidades previstas para a respectiva etapa estejam efetivamente disponíveis e homologadas pela CONTRATANTE.

4.5. A conclusão da implantação será formalizada mediante Termo de Conclusão de Implantação, sem prejuízo da posterior avaliação durante o Período de Estabilização

5 CLÁUSULA QUINTA – DA CONVERSÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS

5.1. A CONTRATADA será responsável pela conversão e migração dos dados dos sistemas legados disponibilizados pela CONTRATANTE, observadas as condições previstas no Termo de Referência.

5.2. A migração deverá preservar, na medida tecnicamente possível e conforme os dados existentes nos sistemas legados:

- I – integridade;
- II – consistência;
- III – rastreabilidade;
- IV – histórico;
- V – relacionamento entre registros;
- VI – informações cadastrais;
- VII – informações financeiras e operacionais.

5.3. Na ausência de dicionário de dados dos sistemas legados, a CONTRATADA poderá utilizar técnicas de engenharia reversa, sem prejuízo da responsabilidade pela correta execução da migração.

5.4. A CONTRATADA deverá apresentar relatório das inconsistências identificadas durante a análise dos dados.

5.5. A CONTRATANTE deverá colaborar na validação dos dados, fornecendo informações e esclarecimentos necessários à execução da migração.

5.6. A migração somente será considerada concluída após validação pela CONTRATANTE.

5.7. A CONTRATADA não poderá utilizar os dados da CONTRATANTE para finalidade diversa da execução do objeto contratual.

6. CLÁUSULA SEXTA – DO TREINAMENTO E DA OPERAÇÃO ASSISTIDA.

6.1. A CONTRATADA deverá realizar treinamento dos usuários indicados pela CONTRATANTE, observando quantitativos, cargas horárias e condições estabelecidos no Termo de Referência.

6.2. Os treinamentos deverão ser realizados por profissionais qualificados e com domínio das funcionalidades dos sistemas.

6.3. A CONTRATADA fornecerá os materiais digitais necessários à capacitação dos usuários.

6.4. As despesas de deslocamento, hospedagem, alimentação e transporte dos profissionais da CONTRATADA correrão por sua exclusiva responsabilidade, quando os serviços forem realizados presencialmente.



6.5. Concluído o treinamento, será emitido Termo de Treinamento.

6.6. Após a entrada em produção, a CONTRATADA deverá prestar operação assistida durante os 5 (cinco) primeiros dias úteis, presencialmente ou de forma remota, conforme a necessidade técnica.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

7.1 Após a conclusão da implantação e entrada em produção, será iniciado período de estabilização de 90 (noventa) dias corridos.

7.2 O Período de Estabilização terá finalidade de acompanhamento e avaliação da solução em ambiente real de produção, não constituindo nova etapa de implantação.

7.3. Durante esse período, a CONTRATADA deverá corrigir, sem custo adicional, falhas, erros, inconsistências ou não conformidades relacionadas às funcionalidades contratadas.

7.4. Ao final do período, o fiscal do contrato realizará avaliação da execução, considerando, entre outros:

- I – chamados técnicos;
- II – falhas identificadas;
- III – correções realizadas;
- IV – relatórios dos setores usuários;
- V – evidências de funcionamento;
- VI – logs e registros de auditoria;
- VII – atendimento às especificações do Termo de Referência.

7.5. Constatadas falhas ou não conformidades que impeçam ou prejudiquem o funcionamento regular da solução, a CONTRATADA será formalmente notificada para correção no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável justificadamente por igual período, quando tecnicamente necessário e autorizado pela CONTRATANTE.

7.6. A conclusão satisfatória do período de estabilização será formalizada mediante Termo de Aceitação Definitiva, sem prejuízo das obrigações permanentes de suporte, manutenção, segurança e correção de defeitos.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO LICENCIAMENTO DE USO

8.1. A CONTRATADA concederá à CONTRATANTE licença de uso temporária, não exclusiva e intransferível dos sistemas contratados, durante a vigência do contrato..

8.2. A licença compreende o direito de utilização das funcionalidades contratadas pelos usuários autorizados da CONTRATANTE.

8.3. A licença não implica transferência da propriedade intelectual dos sistemas, códigos-fonte ou componentes proprietários da CONTRATADA.

8.4. A licença não implica transferência da propriedade intelectual dos sistemas, códigos-fonte ou componentes proprietários da CONTRATADA.



CLÁUSULA NONA – DO SUPORTE TÉCNICO.

9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico durante toda a vigência contratual.

9.2. O atendimento será disponibilizado em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, salvo condições mais abrangentes previstas no Termo de Referência ou na proposta vencedora.

9.3. Deverão ser disponibilizados, no mínimo:

- I – sistema de atendimento eletrônico/service desk;
- II – atendimento via web;
- III – acesso remoto, quando necessário e autorizado;
- IV – chat;
- V – e-mail.

9.4. Todo atendimento deverá gerar protocolo ou registro que permita sua rastreabilidade.

9.5. Os chamados deverão ser classificados conforme sua criticidade, observados os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA MANUTENÇÃO.

10.1. A CONTRATADA deverá manter os sistemas em funcionamento regular durante toda a vigência contratual.

10.2. A manutenção compreenderá:

- I – corretiva, destinada à correção de erros, falhas e defeitos;
- II – legal, destinada à adequação às alterações legislativas e regulamentares aplicáveis;
- III – atualizações técnicas e de segurança, necessárias ao funcionamento adequado;
- IV – evolutivas, quando disponibilizadas pela CONTRATADA ou expressamente contratadas.

10.3. As atualizações necessárias ao cumprimento de obrigações legais aplicáveis ao objeto deverão ser realizadas sem cobrança adicional, desde que não constituam desenvolvimento extraordinário ou customização específica não prevista no Termo de Referência.

10.4. Customizações e serviços extraordinários somente poderão ser executados mediante solicitação formal da CONTRATANTE, avaliação técnica, orçamento prévio e autorização da autoridade competente, observada a legislação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA HOSPEDAGEM EM NUVEM.

11.1. A CONTRATADA será responsável pela infraestrutura de hospedagem em nuvem necessária ao funcionamento dos sistemas.

11.2. O ambiente deverá assegurar, no mínimo:

- I – disponibilidade adequada;
- II – redundância;
- III – controle de acesso;
- IV – monitoramento;



- V – mecanismos de segurança;
- VI – backup;
- VII – recuperação de dados;
- VIII – proteção contra acesso não autorizado;
- IX – integridade das informações.

11.3. A CONTRATADA deverá realizar cópias de segurança periódicas dos dados, observando os requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

11.4. A CONTRATADA deverá possuir procedimentos documentados de recuperação de dados e continuidade do serviço.

11.5. Os dados pertencentes à CONTRATANTE deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO CHATBOT E DOS SERVIÇOS DE DEMANDA VARIÁVEL.

12.1. A solução de chatbot será remunerada de acordo com o modelo de consumo estabelecido no Termo de Referência e na proposta vencedora.

12.2. A remuneração compreenderá:

- I – parcela fixa mensal, quando prevista na proposta;
- II – parcela variável correspondente ao consumo efetivamente realizado.

12.3. O consumo variável será medido de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

12.4. Os quantitativos estimados não constituem obrigação mínima de consumo pela CONTRATANTE.

12.5. O pagamento será limitado ao consumo efetivamente realizado, medido e atestado pela fiscalização.

12.6. A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo, no mínimo:

- I – período de apuração;
- II – quantidade de mensagens processadas;
- III – quantidade de tokens efetivamente consumidos, quando aplicável;
- IV – demais unidades de consumo previstas no Termo de Referência;
- V – memória de cálculo do valor faturado.

12.7. O chatbot deverá observar as regras de segurança, proteção de dados, transparência e utilização responsável de inteligência artificial aplicáveis à solução.

12.8. A CONTRATADA não poderá utilizar dados dos usuários da CONTRATANTE para treinamento de modelos próprios ou de terceiros sem autorização expressa e formal da CONTRATANTE e sem observância da legislação aplicável.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LGPD E DA PROTEÇÃO DE DADOS.

13.1. As partes obrigam-se a cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 – LGPD, bem como as normas e regulamentações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD aplicáveis ao objeto.

13.2. Para as operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito dos sistemas contratados, a



CONTRATANTE será considerada, conforme o caso, controladora, e a CONTRATADA atuará como operadora, observadas as respectivas atribuições legais.

13.3. A CONTRATADA deverá tratar os dados pessoais exclusivamente para execução do objeto e de acordo com as instruções lícitas da CONTRATANTE.

13.4. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados contra:

- I – acesso não autorizado;
- II – perda;
- III – destruição;
- IV – alteração;
- V – vazamento;
- VI – divulgação indevida;
- VII – tratamento incompatível com a finalidade contratual.

13.5. A CONTRATADA deverá restringir o acesso aos dados ao pessoal estritamente necessário à execução do contrato.

13.6. A CONTRATADA deverá manter registros e mecanismos de rastreabilidade dos acessos e operações realizadas nos sistemas.

13.7. A CONTRATADA comunicará imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais, fornecendo todas as informações necessárias à avaliação e adoção das providências legais.

13.8. A comunicação deverá ocorrer sem demora injustificada, permitindo que a CONTRATANTE cumpra, quando cabível, suas obrigações perante a ANPD e os titulares.

13.9. A CONTRATADA deverá cooperar com a CONTRATANTE em solicitações de titulares, auditorias, fiscalizações, incidentes, avaliações de risco e demais procedimentos relacionados à proteção de dados.

13.10. A CONTRATADA não poderá realizar transferência internacional de dados pessoais sem observância da legislação aplicável e das regulamentações da ANPD.

13.11. A subcontratação de terceiros que tenham acesso a dados pessoais dependerá de autorização da CONTRATANTE e deverá observar as mesmas obrigações de proteção de dados previstas neste contrato.

13.12. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico à CONTRATANTE para atendimento das obrigações relacionadas ao exercício dos direitos dos titulares.

13.13. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá devolver, disponibilizar para exportação ou eliminar os dados da CONTRATANTE, conforme determinação desta e observadas as obrigações legais de retenção.



14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

14.1. A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança compatíveis com a natureza e criticidade das informações tratadas.

14.2. Deverão ser observados, quando tecnicamente aplicáveis:

- I – autenticação individual;
- II – controle de permissões;
- III – política de senhas;
- IV – criptografia;
- V – logs de auditoria;
- VI – monitoramento;
- VII – backup;
- VIII – recuperação de dados;
- IX – proteção contra acessos indevidos;
- X – mecanismos de continuidade do serviço.

14.2. As informações da CONTRATANTE deverão ser mantidas em ambiente seguro e segregado de outros clientes, quando tecnicamente aplicável.

14.4. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente qualquer indisponibilidade relevante, falha de segurança ou incidente que possa afetar a continuidade do serviço.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PROPRIEDADE E PORTABILIDADE DOS DADOS.

15.1. Todos os dados inseridos, produzidos, armazenados ou processados nos sistemas em razão da execução do contrato pertencem à CONTRATANTE ou aos respectivos titulares, conforme sua natureza.

15.2. A CONTRATADA não adquire qualquer direito de propriedade sobre os dados da CONTRATANTE.

15.3. A CONTRATANTE terá direito de acesso aos seus dados durante toda a vigência contratual.

15.4. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dados para exportação em formato estruturado e tecnicamente utilizável, observadas as condições previstas no Termo de Referência.

15.5. A transição deverá ser realizada de forma a evitar interrupção dos serviços públicos prestados pela CONTRATANTE.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.

16.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- I – fornecer as informações necessárias à execução do objeto;
- II – disponibilizar os dados necessários à implantação e migração;
- III – designar gestor e fiscal do contrato;
- IV – acompanhar e fiscalizar a execução;
- V – comunicar formalmente as falhas identificadas;
- VI – disponibilizar os usuários e responsáveis pelas áreas envolvidas;
- VII – fornecer infraestrutura sob sua responsabilidade;
- VIII – realizar a validação dos dados migrados;
- IX – realizar os pagamentos devidos;



- X – prestar os esclarecimentos necessários à execução;
- XI – assegurar acesso dos técnicos da CONTRATADA às instalações quando necessário;
- XII – emitir os termos de instalação, treinamento, conclusão ou recebimento, conforme o caso;
- XIII – adotar as providências administrativas necessárias à regular execução do contrato.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

17.1. São obrigações da CONTRATADA:

- I – executar integralmente o objeto;
- II – observar o edital, Termo de Referência, proposta e contrato;
- III – manter equipe técnica qualificada;
- IV – realizar implantação e migração nos prazos contratados;
- V – prestar treinamento;
- VI – prestar suporte técnico;
- VII – realizar manutenção;
- VIII – manter a solução disponível;
- IX – manter a infraestrutura de hospedagem;
- X – proteger os dados da CONTRATANTE;
- XI – manter backups;
- XII – corrigir falhas;
- XIII – manter todas as condições de habilitação;
- XIV – indicar preposto;
- XV – comunicar imediatamente fatos que possam comprometer a execução;
- XVI – responder pelos encargos fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução;
- XVII – reparar danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua atuação;
- XVIII – observar a legislação de proteção de dados;
- XIX – manter registros de atendimento e auditoria;
- XX – assegurar a portabilidade dos dados ao término do contrato;
- XXI – não utilizar os dados da CONTRATANTE para finalidade diversa do contrato;
- XXII – cumprir as exigências de reserva de cargos previstas na legislação;
- XXIII – observar as demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO.

18.1. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por servidor ou servidores formalmente designados pela CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

18.2. Compete ao gestor do contrato, entre outras atribuições:

- I – coordenar a execução;
- II – acompanhar prazos;
- III – providenciar os registros necessários;
- IV – encaminhar pedidos de alteração;
- V – acompanhar pagamentos;
- VI – propor prorrogação, alteração ou extinção;
- VII – comunicar ocorrências relevantes à autoridade competente.

18.3. Compete ao fiscal:

- I – acompanhar a execução;
- II – registrar ocorrências;
- III – verificar o cumprimento das especificações;
- IV – atestar a execução;
- V – determinar correções;



VI – comunicar irregularidades;

VII – subsidiar a autoridade competente na adoção das medidas necessárias.

18.4. A Gestora do contrato será Lidiana Teixeira Rodrigues e a fiscal do contrato será Cíntia Maria de Cássia Viana.

18.5. A CONTRATADA deverá indicar preposto aceito pela CONTRATANTE para representá-la na execução contratual.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO RECEBIMENTO

19.1. O recebimento do objeto observará as etapas estabelecidas no Termo de Referência.

19.2. Poderão ser utilizados, conforme a etapa:

I – Termo de Instalação;

II – Termo de Treinamento;

III – Termo de Conclusão de Implantação;

IV – Relatório de Estabilização;

V – Termo de Aceitação Definitiva;

VI – Atestos mensais da execução dos serviços continuados.

19.3. O recebimento ou pagamento não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela correção de falhas, defeitos ou desconformidades posteriormente identificados.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO PREÇO

20.1. O valor global estimado do contrato é de R\$ _____ (_____).

20.2. O preço compreende todos os custos necessários à execução do objeto, incluindo tributos, encargos, mão de obra, deslocamentos, hospedagem, alimentação, infraestrutura, manutenção, suporte, atualizações e demais despesas, ressalvados os serviços expressamente previstos como de remuneração variável ou eventual.

20.3. Os valores unitários e totais constarão da proposta vencedora e da planilha integrante do contrato.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO PAGAMENTO

21.1. O pagamento dos serviços de implantação e treinamento será realizado conforme as etapas efetivamente concluídas e atestadas, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência.

21.2. Os serviços continuados de licenciamento, hospedagem, suporte e manutenção serão pagos mensalmente, após o início da prestação e mediante atesto da fiscalização.

21.3. Os serviços de chatbot remunerados por consumo serão pagos com base no quantitativo efetivamente utilizado e devidamente comprovado.

21.4. A CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal acompanhada dos documentos exigidos pela legislação e pelo contrato.

21.5. A existência de pendências ou irregularidades na execução poderá ensejar a retenção ou glosa dos



valores correspondentes à parcela não executada ou executada inadequadamente, observado o devido processo administrativo.

21.6. As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento após a regularização, conforme legislação aplicável.

21.7. O pagamento será realizado mediante crédito em conta bancária indicada pela CONTRATADA.

21.8. A CONTRATANTE observará a ordem cronológica de pagamentos prevista na Lei nº 14.133/2021.

21.9. Eventual atraso de pagamento imputável à CONTRATANTE será atualizado conforme índice e critérios previstos neste contrato, observada a legislação aplicável.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO REAJUSTAMENTO

22.1. Os preços poderão ser reajustados após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data do orçamento estimado da contratação, conforme previsto no edital e na legislação aplicável.

22.2. O índice de reajustamento será o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, calculado pelo IBGE, ou outro que venha a substituí-lo.

22.3. O reajuste deverá ser formalizado mediante apostilamento, quando cabível.

22.4. O reajuste não será aplicado de forma automática quando depender de requerimento ou procedimento específico previsto na legislação ou no contrato.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

23.1. Fica assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na forma da Lei nº 14.133/2021.

23.2. A parte que pretender o restabelecimento do equilíbrio deverá demonstrar o fato superveniente, o nexo causal, o impacto econômico e a efetiva alteração da equação contratual.

23.3. O pedido deverá ser instruído com documentação suficiente para análise pela Administração.

23.4. O reequilíbrio econômico-financeiro eventualmente concedido não alcançará as Ordens de Compra, Autorizações de Fornecimento, Notas de Empenho ou instrumentos equivalentes que tenham sido regularmente emitidos e encaminhados à CONTRATADA em data anterior ao protocolo do pedido, os quais permanecerão sujeitos aos preços e condições vigentes à época de sua emissão.

23.5. A simples apresentação do pedido de reequilíbrio econômico-financeiro não autoriza a CONTRATADA a suspender ou recusar o cumprimento das obrigações já assumidas, inclusive aquelas decorrentes de Ordens de Compra ou Autorizações de Fornecimento anteriormente emitidas, devendo ser mantida a execução contratual até decisão administrativa, ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas.

23.6. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro ou de repactuação deverá ser formalizado pelo Contratado assim que ocorrer o fato imprevisível ou previsível de consequências incalculáveis, ou a alteração legal com repercussão nos preços, sob pena de preclusão caso haja a prorrogação do contrato sem a devida manifestação expressa

23.7. Para fins de cumprimento do item anterior, as notificações e petições deverão ser enviadas aos seguintes endereços eletrônicos:



- **E-mail do Gestor do Contrato:** fgcontratos04@saaeoliveira.com.br
- **E-mail do Fiscal do Contrato:** fgcontratos03@saaeoliveira.com.br

23.8. Recebido o pedido devidamente instruído com a respectiva memória de cálculo e documentos comprobatórios, a Administração do SAAE terá o prazo de **até 30 (trinta) dias corridos** para analisar, manifestar-se e proferir decisão fundamentada sobre o pleito, contados a partir da data do protocolo da solicitação.

23.9. Caso a Administração solicite documentos complementares ou proponha contraproposta de valores, o Contratado terá o prazo de **até 10 (dez) dias úteis** para manifestar sua aceitação ou apresentar sua resposta, contados da data de recebimento da notificação formal.

24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

24.1. O contrato poderá ser alterado nas hipóteses e condições previstas nos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133/2021.

24.2. Nenhuma alteração poderá modificar a essência do objeto ou criar obrigação incompatível com a contratação originalmente realizada.

24.3. Os registros que não caracterizem alteração contratual poderão ser formalizados por apostilamento, quando legalmente cabível.

25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Constituem infrações administrativas, entre outras, aquelas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

25.2. Pela prática das infrações poderão ser aplicadas as sanções previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021:

I – advertência;

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

25.3. A aplicação das sanções observará a gravidade da infração, a extensão do dano, as circunstâncias agravantes e atenuantes, a existência de programas de integridade, a reincidência e os demais critérios legais.

25.4. A multa poderá ser aplicada nas hipóteses e percentuais estabelecidos no edital e neste contrato, observada a proporcionalidade e os limites legais.

25.5. O atraso injustificado na implantação poderá sujeitar a CONTRATADA à multa de 1% por dia de atraso, limitada a 15% do valor correspondente à etapa inadimplida, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

25.6. A indisponibilidade injustificada dos sistemas poderá sujeitar a CONTRATADA à multa de 1% ao mês, por ocorrência ou por período de indisponibilidade, conforme os critérios definidos no Termo de Referência.

25.7. A aplicação das sanções dependerá de procedimento administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

25.8. A multa poderá ser descontada dos pagamentos devidos, compensada nos termos da legislação ou cobrada pelos meios legalmente admitidos.



26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

26.1. O contrato poderá ser extinto nas hipóteses previstas nos arts. 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021.

26.2. A extinção deverá ser formalmente motivada nos autos, assegurados o contraditório e a ampla defesa quando exigidos.

26.3. Na hipótese de extinção por culpa da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá adotar as medidas necessárias à continuidade do serviço público, inclusive aquelas legalmente previstas para assunção do objeto e contratação subsequente.

26.4. A eventual contratação de licitante remanescente observará os requisitos e condições previstos na Lei nº 14.133/2021 e no edital, não constituindo obrigação automática da CONTRATANTE.

27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA CONTINUIDADE E TRANSIÇÃO

27.1. A CONTRATADA deverá colaborar com a CONTRATANTE durante eventual processo de transição para outra solução tecnológica.

27.2. A transição deverá compreender, quando aplicável:

- I – exportação dos dados;
- II – disponibilização dos arquivos;
- III – documentação técnica necessária;
- IV – esclarecimentos sobre estruturas de dados;
- V – apoio à migração;
- VI – manutenção do acesso aos dados durante o período de transição.

27.3. A CONTRATADA não poderá excluir ou inutilizar dados da CONTRATANTE sem autorização expressa, ressalvadas obrigações legais de eliminação.

27.4. O término da vigência contratual não eximirá a CONTRATADA das obrigações relacionadas à segurança, confidencialidade, proteção de dados e preservação das informações.

28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

28.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todas as informações, documentos, dados e informações técnicas, administrativas, financeiras, cadastrais e operacionais da CONTRATANTE a que tiver acesso em razão da execução do contrato.

28.2. A obrigação de confidencialidade permanecerá vigente mesmo após o término do contrato, pelo prazo previsto na legislação aplicável ou enquanto a informação permanecer protegida por sigilo.

28.3. A obrigação de sigilo não impede a divulgação de informações:

- I – exigidas por lei;
- II – determinadas por autoridade competente;
- III – necessárias ao exercício regular de direitos;
- IV – que sejam públicas por meios legítimos.



29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

29.1. Os direitos de propriedade intelectual relativos aos softwares pertencentes à CONTRATADA permanecerão de sua titularidade.

29.2. A CONTRATANTE receberá somente os direitos de uso necessários à execução do contrato.

29.3. Os dados, informações, cadastros e documentos inseridos ou produzidos pela CONTRATANTE não se confundem com a propriedade intelectual da CONTRATADA.

30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

30.1. Em consonância com o item 7.8 do Termo de Referência, não será admitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto deste Contrato, sendo vedada qualquer forma de delegação, cessão ou transferência da execução a terceiros.

30.2. A CONTRATADA responderá de forma integral, exclusiva e direta pela execução de todas as obrigações e desenvolvimento das ferramentas tecnológicas previstas neste instrumento.

31. CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

31.1. As despesas decorrentes da execução deste contrato correrão por conta das dotação orçamentária:

Código Reduzido: 1863

Órgão: 5 - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Unidade: 001 ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2052 Manter Atividades Administrativas - SAAE

Vínculo: 17530000000 - Recursos Provenientes de Taxas, Contribuições e Preços Públicos

Subelemento: 33390400200000000000 - Locação de softwares

31.2. Nos exercícios subsequentes, as despesas correrão por conta das dotações próprias consignadas nos respectivos orçamentos, observada a legislação aplicável.

32. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DA AUSÊNCIA DE GARANTIA CONTRATUAL

32.1. Não será exigida a garantia contratual, nos termos e limites estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021 e pelo edital.

32.2. A ausência de garantia prevista no item 32.1 não exime a CONTRATADA do cumprimento estrito das obrigações de suporte técnico, manutenção, treinamento e migração de dados expressamente pactuadas neste instrumento e em seus anexos técnicos.

33. CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO AO EDITAL E À PROPOSTA

33.1. O presente contrato encontra-se vinculado ao Pregão Eletrônico nº 011/2026, ao Termo de Referência, seus anexos, à Prova de Conceito, à proposta vencedora e aos demais documentos integrantes do processo.

33.2. A CONTRATADA declara conhecer e aceitar integralmente as condições estabelecidas no processo licitatório.



34. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

34.1. A tolerância de qualquer das partes quanto ao descumprimento de obrigação não importará em novação ou renúncia de direito.

34.2. A nulidade de qualquer disposição não prejudicará as demais cláusulas do contrato.

34.3. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE qualquer alteração de sua razão social, endereço, representantes ou dados bancários.

34.4. A comunicação entre as partes deverá ocorrer pelos canais oficiais definidos no processo e no contrato.

34.5. Os casos omissos serão solucionados de acordo com a Lei nº 14.133/2021, a legislação aplicável, os princípios da Administração Pública e, subsidiariamente, as normas de direito privado compatíveis.

35. CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – DA PUBLICIDADE

35.1. A CONTRATANTE providenciará a divulgação do contrato e dos atos decorrentes da contratação nos sistemas e meios oficiais de publicidade exigidos pela legislação, inclusive no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, quando aplicável.

36. CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – DO FORO

36.1. Fica eleito o foro da sede da CONTRATANTE para dirimir questões decorrentes deste contrato, ressalvadas as hipóteses de competência legal específica.

E, por estarem de acordo, as partes assinam o presente instrumento, juntamente com as testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente documento por meio de assinatura digital, em conformidade com a legislação vigente, para que surta seus efeitos jurídicos

Oliveira, DE DE 2026.

Responsável legal da CONTRATADA

Responsável legal da CONTRATANTE

GESTOR DO CONTRATO

FISCAL DO CONTRATO



ANEXO VIII
ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO

PROVA DE CONCEITO

A Prova de Conceito do Sistema terá como objetivo garantir que a licitante vencedora deste certame atenda as exigências técnicas contidas no Termo de Referência. Dessa forma os Sistemas (softwares) serão submetidos à verificação técnica para avaliação de seu atendimento, que deverá ser atendido em sua totalidade, de acordo com os requisitos estabelecidos no Edital em seu **ANEXO – ITENS DA PROVA DE CONCEITO**, onde constam os itens obrigatórios, observando que os itens que constam no Termo de Referência, mas não constam na Prova de Conceito deverão ser entregues durante o período de implantação, sendo realizado obedecendo ao seguinte trâmite:

- a. Concluída a fase de habilitação, a sessão será suspensa, e a Prova de Conceito seguirá o seguinte trâmite:
- b. No prazo de até 2 (dois) dias úteis após a suspensão da sessão, a CONTRATANTE publicará roteiro oficial contendo:
 - a data exata de início da Prova de Conceito, observando-se que o início deverá ocorrer em prazo não inferior a 2 (dois) e não superior a 10 (dez) dias úteis, contados da data da publicação — reforçando que tal prazo refere-se exclusivamente à definição da data de início da Prova de Conceito, e não à sua duração;
 - o cronograma detalhado da apresentação;
 - a ordem de apresentação dos sistemas, conforme a disponibilidade da comissão técnica avaliadora.
- c. A demonstração será realizada item a item, conforme a ordem sequencial dos quesitos estabelecidos no Anexo – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO, dentro de cada sistema avaliado.
- d. A inversão da fase de habilitação, para que ocorra antes do julgamento da proposta, encontra amparo no §1º do art. 17 da Lei nº 14.133/2021 e se justifica sob a ótica da eficiência e da racionalidade administrativa. Tal medida visa otimizar recursos públicos, considerando que a realização da Prova de Conceito (PoC) demanda significativo investimento de tempo, mobilização de pessoal e disponibilização de equipamentos, tanto por parte dos licitantes quanto da Administração. Assim, ao restringir a PoC apenas às licitantes previamente habilitadas, evita-se a avaliação de propostas de empresas que não atendem aos requisitos mínimos de contratação, conferindo maior economicidade e celeridade ao certame.
- e. A análise e julgamento das apresentações técnicas serão realizados e conduzidos pelo Pregoeiro com o apoio técnico de uma comissão constituída para tal finalidade;
- f. Toda demonstração será conduzida pela licitante através da utilização de equipamentos próprios;
- g. O(s) profissional(is) da empresa que fará(ao) a demonstração deverá(ao) estar credenciado(s) para o fim específico de demonstração;
- h. **Os itens deverão ser demonstrados com a execução de suas rotinas no próprio sistema, não sendo aceito apenas menção ao item, apresentação de telas com indicações sem o devido processamento do exigido nas descrições, sob pena de não atendimento.**
- i. O critério de aceitabilidade de atendimento da apresentação técnica será de 100% dos itens relacionados ao ANEXO – ITENS DA PROVA DE CONCEITO, observando que o não cumprimento ensejará a desclassificação da licitante;
- j. Será lavrada Ata dos atos relativos à Prova de Conceito, na qual todos os licitantes interessados poderão ao final das apresentações fazer os devidos apontamentos em Ata que serão julgados posteriormente a critério da Comissão Técnica de Julgamento;



- k. Todas as despesas dessa apresentação, bem como as demais incorridas na fase de proposta, correrão por conta da empresa interessada, sem qualquer direito à indenização, reembolso ou compensação;
- l. Caso a empresa atenda ao mínimo estabelecido, conforme procedimentos aferidos acima, a ela será adjudicado o certame e caso a respectiva empresa não atenda as exigências do estabelecido no Anexo – ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO, será convocada as licitantes subsequentes na ordem de classificação para a realização da Prova de Conceito.
- m. As empresas interessadas no certame não poderão se manifestar durante a sessão, podendo fazê-lo ao final de cada dia em Ata que será lavrada diariamente.
- n. Caso a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deixe de atender algum item dos Sistemas requeridos, a sessão será suspensa para que seja proferido o respectivo julgamento de desclassificação, primando dessa forma pelo princípio da celeridade do certame.

SISTEMA DE GESTÃO DO SANEAMENTO

Cadastro

- 1. Cadastrar quanto tempo o sistema deve verificar novas mensagens e quantas tentativas de digitar a senha deve bloquear o usuário.
- 2. Cadastrar se o sistema irá utilizar dígito verificador ou não.
- 3. Parametrizar qual departamento tem permissão para inserir uma troca e aferição de hidrômetro.
- 4. Cadastrar se a cidade é planejada.
- 5. Cadastrar quais situações poderão ser utilizadas para o contribuinte.
- 6. Parametrizar se os débitos em contencioso terão atualização de correção monetária, multa, juros.
- 7. Parametrizar bloqueio de contribuinte caso tenha C.P.F. / C.N.P.J. duplicado.
- 8. Cadastrar o cálculo da média considerando as ocorrências.
- 9. Cadastrar cálculo diferenciado para entidade assistencial.
- 10. Cadastrar cálculo diferenciado para taxa de lixo.
- 11. Cadastrar qual tipo padrão de correção monetária, indexador e moeda serão utilizados.
- 12. Cadastrar quantidade de anos para prescrever um débito.
- 13. Cadastrar quantos dias terá de prazo para pagamento de contas vencidas.
- 14. Cadastrar qual receita será lançado à custa de 2ª via de conta de água.
- 15. Realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de efetivar o mesmo, demonstrando todas as informações da negociação, podendo visualizar de forma prática a quantidade de parcelas que estão parametrizadas na lei de parcelamento, assim como receitas agregadas e honorários advocatícios.
- 16. Cadastrar se será inscrito em dívida ativa ou não o débito no ato do parcelamento.
- 17. Cadastrar a quantidade máxima de reincidências por lei de parcelamento, não permitir parcelar um débito caso o número de retorno de parcelamento seja maior que o valor de reincidências informado para essa lei.
- 18. Cadastrar a parametrização no sistema para realizar o lançamento automático das diferenças de pagamentos a maior ou menor. Sendo que para lançamento do pagamento a maior deve-se parametrizar as receitas de pagamento a maior, duplicidade e indevido. Para os pagamentos a menor o sistema deverá possuir uma opção para agrupar ou não o lançamento, caso agrupado, deve-se informar apenas a receita do lançamento do pagamento a menor, caso contrário, deve-se informar as receitas para o valor principal, correção, multa e juros.
- 19. Definir qual a proporção entre valor principal, correção, multa e juros que serão abatidos no pagamento a menor.



20. Parametrizar se a diferença de pagamento a maior e menor serão lançadas nas ligações dependentes da ligação principal.
21. Cadastrar qual o valor máximo permitido para um lançamento.
22. Cadastrar qual o número máximo de parcelas que poderão parcelar uma solicitação de serviço.
23. Cadastrar qual a quantidade de meses que o sistema deixará realizar um lançamento retroativo.
24. Cadastrar a utilização ou não de roteiro para corte.
25. Parametrizar a geração do corte para parcelamentos.
26. Realizar parcelamento para naturezas diferentes de débitos como: Ligação, terreno e contribuinte.
27. Anexar documentos parametrizáveis em um banco de dados de digitalização vinculados ao parcelamento.
28. Realizar a visualização geográfica da ligação a partir da tela de solicitação de serviços.
29. Permitir utilizar a notificação do corte para depois realizar o corte propriamente.
30. Informar o tipo de faturamento, situação da ligação, tipos de dívida e imposto para geração de corte.
31. Gerar uma solicitação de serviço para religação de água após o pagamento do débito.
32. Definir a ordem das receitas que serão visualizadas na conta de água.
33. Cadastrar a definição de dias de vencimento que poderão ser pagos as contas de água.
34. Realizar o cadastro de um novo relatório definindo as informações e parâmetros desejados, assim como um novo leiaute que possibilitará gerar o relatório em arquivo texto.
35. Realizar o cadastro de ocorrências.
36. Cadastrar as situações que serão utilizadas nos lançamentos de débitos.
37. Realizar o cadastro de isenção.
38. Realizar cadastro de execução de leiautes para importar em arquivo texto de leituras realizadas.
39. Realizar o cadastro das taxas de correções monetárias que serão utilizadas pelo sistema, contendo no mínimo multas, juros e descontos e qual os dias que serão acrescidos desta correção após o vencimento.
40. Realizar o cadastro de descontos baseados em lei vigente, possibilitando informar qual o tributo correspondente, parcelamento e quantas parcelas, multa, juros.
41. Cadastrar feriados municipais, nacionais e mundiais, para serem utilizados no cálculo de juros e programação de leituras.
42. Cadastrar moedas utilizadas pelo sistema (UFIR, UFM, REAL) informando qual o seu valor monetário para cálculo.
43. Cadastrar leis para realizar o parcelamento dos débitos, contendo no mínimo os seguintes campos: Vigência e vencimento inicial e final, tipo da dívida, lei, correção monetária, tipo de entrada podendo ser valor, percentual, a vista ou nenhum, valor da primeira parcela, valor mínimo, quantidade máxima de parcelas, cancelar desconto existente ao parcelar, parcelar receitas de campanha, inscrever débito em dívida ativa, parcelar débitos não vencidos, emitir parcelamento em conta, utilizar U.F.M. para cálculo de parcelas, cobrar honorários advocatícios além de poder aplicar descontos ou acréscimos.
44. Cadastrar um vencimento de leitura e corte para determinado setor, porém este vencimento não será fixo, podendo ser alterado.
45. Cadastrar categorias de estabelecimentos que serão realizados as leituras, como residencial, comercial, industrial e tarifa social.
46. Realizar a inclusão da taxa utilizada para cada categoria, valor da água dependendo da faixa que se encontra o estabelecimento, porcentagem de valor cobrado para esgoto e tratamento.



47. Cadastrar as categorias e valores necessários para realização de simulação de cálculo.
48. Realizar o cadastro das localidades utilizadas no sistema contendo no mínimo os logradouros, bairros, prefixos, distritos e municípios.
49. Realizar o cadastro de lacres contendo no mínimo os seguintes campos: Número, data, fabricante e descrição.
50. Vincular o lacre a um departamento ou funcionário.
51. Realizar rotina para cadastro de lacres em lote.
52. Possuir o cadastro de hidrômetro contendo no mínimo os seguintes campos: Diâmetro, marca, número, data da instalação, vazão.
53. Realizar rotina para cadastro de hidrômetros em lote.
54. Possibilitar a visualização do histórico de trocas e aferição de hidrômetro.
55. Realizar o cadastro dos setores de uma cidade para facilitar a organização e aferição das residências.
56. Realizar o cadastro de rotas para efetivar a coleta de leituras, contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, ruas pertencentes, previsão para leitura e demonstrar o total de ligações desta rota.
57. Gerar a visualização das rotas cadastradas, para notificação de corte e a realização propriamente do corte.
58. Realizar o cadastro dos grupos que uma ligação pode pertencer inserindo esta informação no cadastro de ligações.
59. Cadastrar contribuintes contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, R.G., natureza, C.P.F. / C.N.P.J., nome fantasia, situação, data de nascimento, estabelecido, data do cadastro, endereço (Residencial, correspondência), nome do pai e da mãe e demonstrar vínculos com cadastro de ligação.
60. Gerar a visualização das notificações relacionadas ao contribuinte.
61. Cadastrar ligações de água e esgoto ligado em um determinado estabelecimento, contendo no mínimo os seguintes campos: Código do contribuinte, proprietário, zona, tipo de imóvel e endereço.
62. Informar se a ligação possui rede de água e esgoto.
63. Vincular tipos de contribuintes no cadastro da ligação como por exemplo: Herdeiros, fiador, sendo que esses tipos possuem um cadastro.
64. Visualizar a rota e o setor que uma ligação pertence.
65. Visualizar o hidrômetro de uma determinada ligação.
66. Visualização do histórico de corte, leituras e notificações de uma ligação.
67. Visualização dos débitos a partir do cadastro de ligação.
68. Visualização geográfica da ligação a partir do seu endereço.
69. Realizar o cadastro de funcionários contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, cargo, imagem da assinatura e número de documento.
70. Cadastrar as agências bancárias que sejam conveniadas para recebimentos dos boletos emitidos, contendo no mínimo os seguintes campos: Nome, endereço, agência, convênios e tipo de convênio, este por sua vez pode conter os valores FEBRABAN, ficha de compensação ou protesto.
71. Cadastrar ocorrências relacionadas à leitura, hidrômetro e solicitação de serviço, contendo no mínimo os seguintes campos: Descrição, tipo da ação, tipo de documento (Se cria solicitação de serviço automaticamente) e observação.
72. Cadastrar plano de contas, receitas e tributos do município e ainda possuir rotina para espelhar plano de contas de registros anteriores agilizando assim o seu cadastramento.
73. Realizar o espelho do plano de contas do novo exercício.



74. Cadastrar os tipos de lançamentos, contendo no mínimo a descrição do lançamento, abreviatura, tipo de valor, situação (Débito ou crédito), tipo de lançamento e se utiliza receitas para rateio.
75. Vincular fichas contábeis para um tipo de receita de acordo com o exercício.
76. Realizar o cadastro de tributos vinculando as receitas a ele agregadas, informando a característica de lançamento (Anual, mensal, esporádico).
77. Cadastrar as leis necessárias referente ao abastecimento de água e esgoto, contendo no mínimo a descrição, número da lei, ano, data de publicação e observação.
78. Cadastrar departamentos, visualizando todos os departamentos criados e todos os usuários do sistema, vinculando os usuários aos departamentos, dando permissão ou não de: Finalizar, alterar e tramitar solicitação de serviço.
79. Cadastrar os serviços que são realizados pelo órgão de controle de água e esgoto, contendo no mínimo a descrição do serviço, grupo e departamento que possui vínculo com o serviço.
80. Parametrizar no cadastro do serviço a cobrança ou não de material após finalizar uma solicitação de serviço.
81. Cadastrar unidades de medida para ser utilizado no cadastro de materiais, inserindo a descrição e a sigla.
82. Cadastrar veículos de terceiro ou próprio, contendo no mínimo a descrição do veículo e placa, sendo utilizado na solicitação de serviço informando qual veículo foi utilizado para executar o serviço.
83. Cadastrar equipamentos, contendo no mínimo a descrição do equipamento, marca, data da aquisição e número de série.
84. Cadastrar materiais para utilizar nos serviços a serem executados, contendo no mínimo o código, descrição, unidade, data inicial do valor e valor do material.
85. Realizar o cadastro de motivos para serem utilizados no encerramento de uma solicitação de serviço ou para cadastrar um chamado.
86. Realizar o cadastro de equipes de serviços e ter a opção de realizar o vínculo da equipe na solicitação de serviço.
87. Inserir características diversas parametrizadas na solicitação de serviço.
88. Realizar o cadastro de situações relacionadas ao corte, ou seja, as diferentes formas de cortes que poderão ser empregadas.
89. Cadastrar terreno contendo no mínimo o nome do contribuinte responsável, localidade (Quadra, lote), tamanho (Testada, área), endereço local e de correspondência.
90. Inserir observações no cadastro de terreno como informações complementares.
91. Visualizar histórico de notificações de um terreno.
92. Informar características do terreno como a presença de calçada, muro e se o mesmo está ativo ou não.
93. Realizar o cadastro de croqui para facilitar a localização e informação de um determinado estabelecimento, contendo no mínimo os logradouros que cercam a quadra, número da residência, quadra, lote, proprietário e solicitante.
94. Realizar a impressão do croqui de forma gráfica com as posições das ruas e o local do estabelecimento ressaltado com cor diferenciada.
95. Realizar o cadastro de chamados, contendo no mínimo a ligação correspondente, usuário, proprietário, endereço completo, motivo do chamado, origem (E-mail ou telefone), observação e permitir gerar solicitações de serviços a partir do chamado.



96. Cadastrar campanhas, contendo no mínimo lei vigente, vigência da campanha, receitas vinculadas a campanha e campo texto para inserir observações.
97. Realizar de forma automática as importações de leituras.
98. Realizar de forma automática as importações de serviços on-line.
99. Cadastrar características e vinculá-las no cadastro de ligações.

Consultas

100. Simular cálculo de água demonstrando o valor a ser cobrando para um determinado contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação e o consumo, ter a opção de se alterar a categoria / economia da ligação para realizar a simulação.
101. Demonstrar na simulação de cálculo os dados do contribuinte, valor gasto de água, esgoto, total geral e a qual categoria o mesmo pertence.
102. Consultar débitos que estão abertos do contribuinte, podendo estar vencido, dívida ativa, em processo de ajuizamento ou ajuizado.
103. Visualizar na consulta de débitos os valores principal, correção, multa e juros e total.
104. Visualizar os originais de um parcelamento na consulta de débitos ao selecionar a parcela do parcelamento, demonstrando ainda uma coluna “Valor do abatimento” e ainda ter a possibilidade de retornar o parcelamento sem a necessidade de fechar a tela.
105. Realizar na consulta débito o parcelamento da dívida a rotina de retornar o parcelamento, gerar D.A.M. / Carnê e gerar extrato do débito.
106. Consultar todos os débitos que foram cancelados de um contribuinte.
107. Demonstrar na consulta de débitos os cancelados o mês, ano, lançamento, valor, juros, multas, data do cancelamento, parcelas e qual usuário do sistema que realizou o cancelamento.
108. Consultar todos os pagamentos efetuados pelo contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação.
109. Demonstrar na consulta de pagamentos o número da arrecadação, mês, ano, parcela, data de vencimento, valor original, correção, multas, juros, banco que foi realizado pagamento, lote e linha.
110. Demonstrar na consulta de pagamentos as receitas vinculadas a arrecadação e as receitas que foram contabilizadas o pagamento.
111. Diferenciar por cores os pagamentos na consulta de pagamentos, diferenciando quando recebido a maior, menor, duplicidade e indevido.
112. Visualizar na consulta de parcelamentos, os débitos parcelados em aberto, parcelas pagas, canceladas, lançamentos originais e originais estornados.
113. Consultar os lançamentos diversos realizados para um contribuinte, contendo no mínimo o código da ligação, referência do lançamento, receita, valor, parcela, lançamento, observação e qual usuário realizou o lançamento.
114. Diferenciar com esquema de cores os lançamentos diversos em aberto, lançados, vencidos e cancelados.
115. Consultar os arquivos de retorno do débito automático, podendo realizar a pesquisa pela data do arquivo, nome, tipo de arquivo e ligação.
116. Visualizar na consulta de leituras o endereço completo, hidrômetro, ligação, data da leitura, consumo médio, rota, código e nome do leitorista, informações sobre a coleta, crítica, movimentação do hidrômetro, próxima leitura, fotos tiradas da leitura e usuário que lançou a leitura no sistema.



117. Demonstrar meio de acesso rápido de todas as operações relacionadas ao contribuinte e ligação em uma só tela.
118. Consultar as notificações de corte geradas, contendo no mínimo o número da notificação, demonstrando os dados da ligação e do débito vinculado a esta notificação.
119. Possuir tela de atendimento ao contribuinte, nesta tela o usuário do sistema tem acesso rápido a várias funcionalidades do sistema facilitando e agilizando o atendimento ao contribuinte como por exemplo atalhos para consultas de débitos, contribuintes, leituras, ligação, parcelamento, processo jurídico, solicitação de serviços, prazo, restrição, lançamentos diversos, transferências de nomes, retorno do débito automático, movimentação de leitura e simulação de cálculo.
120. Visualizar as situações de corte e religação para uma ligação específica, contendo no mínimo o número da ligação.
121. Visualizar rotina de notificação com gráfico quantitativo onde seja possível analisar parcelamentos com "X" parcelas vencidas (Podendo parametrizar essa quantidade na lei de parcelamento) e que essa mesma rotina possua opção para retornar esses parcelamentos de forma individual ou em lote.
122. Visualizar rotina de notificação com gráfico quantitativo onde seja possível analisar a validade para aferição de um hidrômetro, permitindo parametrizar essa quantidade em meses e que essa mesma rotina possua opção para gerar uma solicitação de serviço de forma individual ou em lote para um serviço que também será parametrizado.

Débitos

123. Possuir rotina para execução de peticionamento podendo ser eletrônico via web service ou via arquivos.
124. Inserir e pesquisar processos jurídicos derivados de dívidas não pagas.
125. Visualizar os detalhes de um lançamento realizado, contendo no mínimo número do lançamento, mês, ano, data de lançamento, imposto e valor.
126. Consultar a conta visualizando as receitas e consumo de um determinado lançamento.
127. Realizar a exclusão de uma receita do lançamento e gerar uma nova guia de recolhimento.
128. Realizar a alteração da correção aplicada para atualização monetária de uma parcela de um parcelamento.
129. Visualização das certidões presentes no livro e visualizar quantas parcelas existem para cada certidão.
130. Inscrever contribuintes em dívida ativa em lote, contendo no mínimo o código da ligação inicial e final, tributo inicial e final, vencimento inicial e final, valor inicial e final, qual livro será inserido estas inscrições, inscrevendo vários débitos de uma vez em dívida ativa.
131. Ajuizar diversos débitos em lote, contendo no mínimo o código de ligação inicial e final, setor inicial e final, vencimento inicial e final e valor inicial e final.
132. Realizar usar as mesmas condições para ajuizar um débito para retirar os mesmos do estado de ajuizado.
133. Prescrever ou cancelar débitos em lote, baseado em lei vigente.
134. Realizar a importação dos arquivos de retorno de ajuizamento, atualizando os processos de cada contribuinte automaticamente.
135. Possuir rotina de geração de arquivos para cobrança registrada (Ficha de compensação) via arquivos ou on-line.



136. Possuir rotina de geração de arquivos para baixa de cobrança registrada (Ficha de compensação) via arquivo de texto.
137. Possuir rotina de baixa de arquivos bancários nos padrões FEBRABAN ou ficha de compensação (Com ou sem registro) de forma manual ou automática (On-line).
138. Permitir a geração e envio do PIX de forma estática ou dinâmica, sendo que o envio poderá ser via arquivo de texto ou on-line para arrecadações do tipo FEBRABAN ou Ficha de Compensação e ainda gravar o PIX nas arrecadações e relatórios gerados pelo sistema de acordo com a especificação do convênio bancário.
139. Parametrizar a natureza e inscrição no código de barras padrão FEBRABAN.
140. Demonstrar ao ser realizada a baixa automática a visualização das arrecadações pertencentes ao lote importado, contas e inconsistências de arrecadações.
141. Confirmada a baixa (Automática e manual) realizar a contabilização do lote e através de relatórios envie as informações do recebimento para análise contábil.
142. Realizar na contabilização a visualização dos dados do lote, sendo possível reabrir o lote ou alterar a data do seu crédito.
143. Cadastrar as melhorias realizadas na cidade, contendo no mínimo os dados do edital referente a melhoria, possibilitando vincular os imóveis que são abrangidos pela melhoria.
144. Realizar a prorrogação de vencimentos de débitos, contendo no mínimo o mês de referência e a faixa de número de ligação, informando a nova data de vencimento.
145. Enviar as contas calculadas na referência atual por e-mail evitando assim gasto de impressão e o uso de papel.
146. Realizar rotina para geração da cobrança amigável, sendo possível realizar o filtro contendo no mínimo os seguintes campos: Natureza (Ligação, terreno ou contribuinte), inscrição inicial e final, referência inicial e final, vencimento inicial e final, tipos de débitos (Lançamentos, parcelamentos ou ambos), valor inicial e final, data inicial e final do processo jurídico, se irá gerar ou não arrecadação, tipos de débitos (Exercício, dívida ativa, ajuizados ou todos).

Movimentos

147. Realizar a digitação de forma manual a leitura de um estabelecimento, contendo no mínimo o nome do leiturista, ligação, as eventuais ocorrências e o valor da leitura atual, permitindo já visualizar a leitura do mês anterior.
148. Realizar a importação de arquivo texto gerado pelos leitores manuais, assim lançando de forma automática as leituras.
149. Realizar a exportação das rotas de leituras que serão importadas pelos leitores manuais.
150. Realizar a conferência das leituras importadas ou digitadas para verificação de críticas ou outras informações que possam não permitir o lançamento da conta.
151. Visualizar as leituras realizadas de várias competências, contendo no mínimo o código da ligação.
152. Demonstrar o lançamento de serviços que serão realizados para os contribuintes, contendo no mínimo a ligação que será feito o serviço, qual serviço e endereço.
153. Realizar lançamentos de valores a serem cobrados referentes aos serviços realizados, podendo inclusive parcelar.



154. Registrar os materiais, equipamentos, veículos e trabalhadores que foram utilizados para realização de serviço.
155. Registrar o serviço real que foi executado em uma solicitação de serviço, sendo que se for trocado o hidrômetro para um novo o sistema terá que atualizar automaticamente o cadastro de hidrômetro e ligação.
156. Criar solicitação de serviço em lote informando o serviço que será realizado e o solicitante.
157. Inserir as imagens de um serviço executado.
158. Realizar a finalização de uma solicitação de serviço contendo no mínimo o motivo da finalização.
159. Realizar a liberação de solicitação de serviço de forma manual ou automática.
160. Realizar o envio de uma solicitação de serviço para outros departamentos.
161. Visualizar de forma rápida a partir da tela de solicitação de serviços, quantos serviços em aberto existem para o logradouro informado.
162. Realizar lançamentos diversos para uma ligação, podendo inserir qualquer tipo de receita, informando inclusive a quantidade de parcelas que este lançamento poderá ter.
163. Realizar a transferência de crédito para um débito.
164. Realizar a tramitação de solicitações de serviço de forma individual ou em lote.
165. Realizar notificações diversas para as naturezas: Contribuinte, ligação ou terreno.
166. Lançar auto de infração caso for encontrado alguma irregularidade em terreno ou ligação.
167. Realizar o cálculo da conta de água baseado na leitura de determinada competência, informando no mínimo o período, vencimento e ligação.
168. Realizar o recalcule de uma conta de água que já tenha sido calculada.
169. Realizar simulação de cálculo para visualização de valores antes de efetuar a geração da conta.
170. Realizar a geração de guia de recolhimento, gerando um débito a ser pago pelo contribuinte, informando no mínimo ligação, natureza, mês, ano, vencimento, receita e valor.
171. Demonstrar emissão das contas depois de realizado o cálculo, podendo inclusive imprimi-las.
172. Demonstrar funcionalidade de emissão de conta digital, evitando assim a impressão de conta.
173. Realizar emissão de contas por ligação, setor, banco, rota ou grupo.
174. Realizar geração de arquivo para débito automático de um determinado banco.
175. Conceder prazo para pagamento de uma conta informando a ligação, requerente e qual a data de prazo.
176. Gerar restrição para um determinado contribuinte, podendo restringir ação de inserir o prazo de pagamento ou realizar o corte da água.
177. Realizar o processo de identificação e classificação dos contribuintes através da importação dos arquivos do CECAD (Consulta, Seleção e Extração de Informações do CadÚnico).
178. Parametrizar quais usuários terão acesso para realizar inclusão de prazo ou restrição.
179. Gerar notificação de corte para os contribuintes informando no mínimo o intervalo de data de débitos vencidos, data para notificação e qual o tipo de corte que será realizado.
180. Registrar o retorno da notificação informando se a mesma foi entregue ou não, caso não seja informar o motivo de não ser entregue.
181. Consultar os cortes gerados possibilitando visualizar os funcionários que saíram para realizar o corte e quais as ligações cortadas, informando no mínimo o código da notificação.
182. Realizar transferência de um determinado contribuinte para uma ligação existente.
183. Visualizar o histórico de transferência de uma determinada ligação.
184. Realizar rotina de protesto de débitos em cartório.



- 185. Realizar cálculo automático do honorário e vincular o mesmo no parcelamento.
- 186. Trocar o usuário e ou proprietário dos lançamentos ou parcelamentos de forma individual ou em lote, para casos em que houve troca de proprietário do imóvel.
- 187. Realizar o envio de contas digitais. Através dela será possível enviar as contas por e-mail evitando assim impressão em papel.
- 188. Realizar a manutenção das receitas lançadas em contas, tendo a opção para remover uma ou várias receitas e até mesmo realizar o lançamento de uma guia de recolhimento caso necessário.

Qualidade da Água

- 189. Cadastrar as estações de tratamento, incluindo no mínimo o código, nome da estação e quais setores ou bairros que esta estação abastece.
- 190. Cadastrar os parâmetros de qualidade da água inserindo no mínimo o código, descrição, valor mínimo e máximo (Presente na água) e unidade de medida.
- 191. Realizar cadastro de análise de água diariamente ou mensalmente, inserindo no mínimo o mês, ano, qual estação de tratamento foi analisada e dia da análise.
- 192. Realizar na análise diária a visualização dos parâmetros de controle cadastrados, permitindo informar os valores analisados da água.
- 193. Visualizar a identificação dos parâmetros que não atendem a conformidade.
- 194. Realizar a inclusão de tempo em tempo dos parâmetros da análise da água das estações de tratamento.
- 195. Realizar a inclusão de tempo em tempo dos parâmetros da análise da água em endereços distribuídos na cidade.
- 196. Demonstrar as análises coletadas nas estações de tratamento e endereços de forma consolidada.
- 197. Cadastrar etapas de tratamento, produtos e ainda possuir o controle de suas entradas, lançamentos e estoque e ainda permitir a conversão de unidades de entrada dos produtos.

Exportação de Arquivos

- 198. Exportar arquivos do tipo texto de acordo com os leiautes cadastrados.

Relatórios

- 199. Permitir gerar relatórios de todos os módulos do sistema.
- 200. Permitir enviar relatório por e-mail.
- 201. Possuir visões gerenciais pré-definidas pelo sistema.
- 202. Permitir gerar informações para o SNIS (Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento), conforme leiaute disponibilizado pela instituição.
- 203. Permitir gerar informações para o SISAGUA (Sistema de Informação de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano).
- 204. Permitir a emissão do relatório anual conforme disposto no Art. 5º, inciso II, do Decreto Federal nº 5.440/05, ao qual estabelece definições e procedimentos sobre o controle de qualidade da água de sistemas de abastecimento público e institui mecanismos e instrumentos para divulgação de informação ao consumidor sobre a qualidade da água para consumo humano.



Utilitários

- 205. Cadastrar os usuários do sistema assim como o seu perfil de acesso a telas e campos e quando necessário alterar a senha.
- 206. Enviar mensagens para outros usuários do sistema.
- 207. Visualizar todas as ações realizadas no sistema e qual os usuários que realizaram.
- 208. Possibilitar o envio de e-mail ou SMS de rotinas específicas com informações do sistema.

Documentos

- 209. Realizar rotina para agendar a geração de documentos, informando no mínimo data de lançamento, data de execução, hora da execução.
- 210. Permitir ao agendar um documento informar os parâmetros que serão utilizados para gerar o documento para as ligações ou contribuintes informados.
- 211. Vincular qual o relatório cadastrado que será executado para a geração do documento.

Módulo web

- 212. Consultar débitos.
- 213. Consultar os dados cadastrais.
- 214. Consultar leitura.
- 215. Emitir declaração anual de débitos.
- 216. Emitir relatórios de arrecadação com PIX.
- 217. Realizar simulação de consumo.
- 218. Realizar uma solicitação serviços.
- 219. Emitir certidão de débitos.
- 220. Realizar autenticação de documentos.
- 221. Cadastrar lista de tópicos.
- 222. Simular parcelamento.
- 223. Emissão do relatório da qualidade da água.
- 224. Listar as solicitações de serviços que serão realizadas no dia.
- 225. Realizar pagamento com cartão de crédito integrado a funcionalidade BB Pay.

Módulo web – Totem

- 226. Consultar débitos.
- 227. Emitir certidão de débitos.
- 228. Cadastrar lista de tópicos.
- 229. Emissão do relatório da qualidade da água.

Painel de chamada

- 230. Permitir cadastrar serviços por setor e unidade para geração de senhas de atendimento.
- 231. Permitir cadastrar ponto de atendimento que será exibido no monitor.
- 232. Permitir atendimento diferenciado por prioritário e normal de acordo com a legislação.



- 233. Permitir a geração de senhas independentes por nível de atendimento.
- 234. Permitir ao operador ou paciente escolher os serviços e as prioridades para iniciar o atendimento.
- 235. Permitir ao operador efetuar a chamada das senhas que aguardam por atendimento de acordo com os filtros escolhidos.
- 236. Permitir mensurar através de relatórios o tempo em todas as etapas do atendimento.
- 237. Permitir ao operador remover uma senha da fila de espera.
- 238. Permitir emitir sinal sonoro a critério do administrador quando a senha for chamada por um ponto de atendimento.
- 239. Permitir exibir as três últimas senhas chamadas com pelo menos as seguintes informações: Serviço, nível de atendimento e local do atendimento.
- 240. Permitir a emissão de comprovante com senha gerada após a seleção das opções: Serviço e nível de atendimento através do toque de mão na tela.

Peticionamento eletrônico – Minas Gerais (PJE)

- 241. Possuir integração com o tribunal de justiça para execução e acompanhamento de peticionamento eletrônico via web servisse (PJE).
- 242. Cadastrar informações da autarquia como endereço, brasão e outros para que os mesmos possam ser utilizados na tramitação de documentos.
- 243. Cadastrar informações dos procuradores como O.A.B., assinatura digital entre outras.
- 244. Mantém o cadastro de pessoas que já passaram por algum peticionamento, aproveitando assim os dados de um processo para outro.
- 245. Possuir um acervo padrão de petições diversas, vinculando tais petições aos tipos ideais fornecidos pelo tribunal.
- 246. Permitir cadastrar documentos obrigatórios para serem vinculados a petição inicial ou intermediária.
- 247. Possuir uma rotina parametrizável em que ao ajuizar os débitos, são criados de forma automática a petição inicial para os procuradores e caso o município possua vários procuradores o sistema irá distribuí-los de forma uniforme.
- 248. Permitir a execução e envio de petições iniciais e intermediárias em lote ou individuais com diversos exercícios.
- 249. Permitir acompanhar passo a passo o andamento do processo em detalhes, sabendo exatamente a sua sequência de tramitação, podendo ainda visualizar os documentos anexados ao processo ou ainda permitir anexar mais documentos.
- 250. Permitir realizar consultas on-line do processo, facilitando assim a busca de informações como: Foro, Vara, Instância, Data da distribuição entre outros.
- 251. Permitir a importação das intimações enviadas pelo juiz para cada processo, o sistema deve possuir um “Painel de informações” onde através dele é possível visualizar os processos importados, a quantidade de intimações recebidas entre outras informações que podem ser parametrizadas.

SISTEMA DE LEITURA E IMPRESSÃO SIMULTÂNEA

REQUISITOS TÉCNICOS



1. Ser desenvolvido com tecnologia *cloud computing* para ser executado em ambiente “web”, ou seja, ser comprovadamente capaz de ser executado nos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;
2. Possuir adaptação para fornecer acessibilidade a pessoas com deficiência visual;
3. Possuir interface totalmente responsiva, adaptando-se aos mais variados equipamentos, dimensão (polegadas de monitores) e respectivos pixels/resoluções, sem alteração e sobreposição das informações.
4. Possuir interface intuitiva garantindo fácil operação dos usuários disponibilizando no mínimo os seguintes requisitos:
5. Permitir o acesso à tecnologia HTML/Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;
6. Garantir que a camada cliente seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge, Google Chrome 99.0 e superiores, Mozilla Firefox 61.0 e superiores;
7. Permitir controlar a ordenação do menu da interface de acordo com a necessidade do usuário;

Gerenciador Web (automação de coleta de leituras):

8. Permitir parametrização geral da parte operacional, do cálculo da fatura e da impressão da fatura;
9. Parametrização de ocorrência por situações de leitura/cálculo;
10. Permitir parametrização individual por agente de leitura permitindo configurações diferentes para cada agente bem como o uso de diversos equipamentos entre os agentes;
11. Rotina de importação das informações do sistema gestor para o módulo mobile no formato TXT/JSON, por agente de leitura, de acordo com o layout que será definido e apresentado posteriormente. Este arquivo conterá todos os dados necessários ao cálculo e impressão da fatura;
12. Integração de retorno de dados ao sistema gestor via API;
13. Rotina de visualização de leituras com todos os dados de cálculo e impressão da fatura, podendo visualizar fotos;
14. Rotina de exportação de arquivos do módulo mobile para o sistema gestor no formato TXT/JSON, por agente de leitura, de acordo com o layout que será definido e apresentado posteriormente. Este arquivo deverá retornar todos os dados relativos à leitura, cálculo e impressão da fatura;
15. Permitir parametrização das regras de cálculo e impressão da fatura;
16. Permitir visualização e listagem de log do processo de leituras e impressão simultânea para leituras efetuadas no mínimo de 30 dias;
17. Disponibilidade das informações de log para exportação para o sistema gestor;
18. Permitir customização de mensagem de saldo de consumo;
19. Possuir relatórios operacionais de:
 - a. Log
 - b. Estatística;
 - c. Faturamento;
 - d. Alerta de clientes;
 - e. Clientes não visitados;
 - f. Faturas retidas por valor;
20. Possuir recursos de controle de usuários, senhas e acessos;
21. Possuir recurso de instalação automática do software mobile nos coletores/ smartphones;
22. Possuir recurso de exportação de múltiplos arquivos;
23. Permitir parametrização para exibição da leitura anterior e consumo médio nos coletores/smartphones;
24. Permitir parametrizar a utilização do campo tipo de entrega da fatura durante as leituras;
25. Permitir parametrizar a utilização do campo motivo de não entrega da fatura durante as leituras;
26. Permitir parametrização de cálculo proporcional por dias de consumo;
27. Permitir parametrização de fontes para a impressora;
28. Permitir parametrização de alerta diferenciado para leitura fora da faixa;
29. Permitir parametrização para alteração de data de leitura no coletor/smartphone;



30. Permitir parametrização para alertar ocorrência anterior e observações no coletor/smartphone;
31. Recurso para lançar ocorrência para toda uma rota ou parte de uma rota;
32. Permitir a roteirização das grades já importadas, redistribuindo conforme demanda.
33. Possuir parametrização de mensagens de comunicado de débito emitido em documento a parte;
34. Possuir parametrização de mensagens de comunicado de consumo alterado emitido em documento a parte;
35. Possuir parametrização de mensagens de comunicado por ocorrência emitido em documento a parte;
36. Possuir parametrização de mensagens de quitação anual de débitos emitido em documento a parte;
37. Possuir parametrização de mensagens de comunicado alternativo em documento a parte;
38. Possuir parametrização de emissão de fatura para cobrança de serviços avulsos em formulário a parte;
39. Permitir parametrização de rotina de cadastramento no ato da leitura, possibilitando ao leiturista cadastrar as seguintes informações:
 - a) Nome do Titular
 - b) CPF
 - c) RG
 - d) Endereço
 - e) Número do Moradores
 - f) Telefone para contato
 - g) Número do Hidrômetro
 - h) Número de Economias
 - i) Categoria
40. Permitir parametrização de uso de recursos de fotos no ato da leitura;
41. Possuir rotina de gerenciamento de grupos de leitura;
42. Possuir rotina de distribuição lógica dos grupos de leitura;
43. Possuir rotina de exportação e importação de grupos de leitura local ou por API através de recursos de internet;
44. Possuir parametrização dos equipamentos usados para telemetria e suas funcionalidades;
45. Possuir relatórios gerenciais de:
 - a. Consumidores por ocorrência;
 - b. Faturamento;
 - c. Leituras não efetuadas;
 - d. Resumo de ocorrências por leiturista;
 - e. Resumo quantitativo de leituras;
46. Possuir rotina de recebimento e envio das leituras on-line;
47. Programação de cargas para recebimentos nos coletores.
48. Possuir rotina para visualização da rota e rastreamento do leiturista por GPS com apresentação dos dados de leitura, valores da fatura, data/hora e etc. de cada ponto em Mapas;
49. Recurso de monitoramento online em tempo real dos leituristas;
50. Possuir rotinas de repasse;
51. Possuir recurso de chat dentro do próprio sistema de leitura que permita ao operador enviar informações (mensagens) aos leituristas em campo podendo ser enviado para um leiturista específico ou para todos.
52. Gerenciamento completo de cargas, tendo acesso a todas as informações de campo contendo:
 - a. Controle de produtividade;
 - b. Rastreamento em tempo real;
 - c. Monitoramento em tempo real;
 - d. Status e progresso de carga;
53. Possibilitar a parametrização para geração de QR Code (Quick Response Code) nas faturas e outros documentos de pagamento no novo sistema PIX, de pagamentos e recebimentos do Banco Central (BACEN);
54. Possibilidade de parametrização da cobrança via QR Code (Quick Response Code) dinâmico e estático.



55. Parametrização de cobrança de tarifa de resíduos sólidos junto a fatura de água.
56. Para a cobrança serão utilizadas as categorias residencial, comercial, industrial e pública cadastradas no serviço de água.
57. A tarifa básica de cada categoria de uso dos imóveis é o valor que poderá ser cobrado da respectiva categoria/subcategoria, aplicável a todos os imóveis atendidos ou com o serviço à disposição (usuários efetivos e potenciais), inclusive para imóveis, edificados ou não, que não tenham consumo ou não sejam usuários do serviço de abastecimento de água (caso outra regra não seja estabelecida).
58. Permitir a visualização dos dados de logs de alarmes e de leitura por telemetria do concentrador estabelecendo comunicação via bluetooth e API (com o concentrador de telemetria);
59. Possuir recurso de gestão de backup e guarda personalizado a critério da CONTRATANTE.

Especificação Módulo Mobile (automação de coleta de leituras):

60. Possuir recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;
61. Possuir visualização de históricos de consumo do cliente;
62. Possuir recurso de captura de coordenadas GPS para rastreamento;
63. Possuir visualização de relatório de estatística de leitura, constando:
 - a) Quantidade de leituras;
 - b) Quantidade de visitas efetuadas e percentual;
 - c) Quantidade de visitas não efetuadas e percentual;
 - d) Quantidade de leituras com somente ocorrência e percentual;
 - e) Quantidade de faturas impressas e percentual;
 - f) Quantidade de faturas retidas;
 - g) Quantidade de vias impressas;
 - h) Tempo total de leitura;
 - i) Tempo médio de leitura;
 - j) Maior tempo de Leitura;
 - k) Menor tempo de leitura;
 - l) Hora da primeira leitura;
 - m) Hora da última leitura;
 - n) Quantidade de comunicados de débitos impressos;
 - o) Quantidade de comunicados de quitação anual impressos;
 - p) Quantidade de comunicados alternativos impressos;
 - q) Quantidade de comunicados de consumo alterado impressos;
 - r) Quantidade de comunicados de ocorrência impressos;
 - s) Quantidade de extratos de débitos impressos;
64. Possuir consulta de quantidade de visitas por ocorrência;
65. Possuir relatório de consumo por rota, constando a quantidade total de leituras por rota, quantidade de leituras realizadas e quantidade de leituras não realizadas;
66. Leitura de código de barras com número do hidrômetro;
67. Gerenciamento de faturas a serem entregas em outro endereço;
68. Possuir consulta de consumidores por:
 69. Rua
 70. Número
 71. Hidrômetro
 72. Rota
 73. Matrícula
 74. Código do cliente
 75. Grade
76. Possuir controle de contas retidas e não impressas, para casos de endereço de entrega ser diferente do endereço da leitura;
77. Possibilitar informar tipo de entrega tabelado;



78. Possibilitar informar motivo de não entrega tabelado;
79. Possibilidade de utilização de até 03 (três) leituristas em campo de forma simultânea.
80. Possuir recurso de mudança de ordem de leituras por rota, endereço, par/ímpar com opção crescente e decrescente;
81. Realizar o cálculo e impressão de contas conforme padrões e regras de negócio da empresa e do sistema gestor;
82. Possuir recurso de cancelamento e reimpressão da conta no ato da leitura;
83. Possuir trabalhar com telas completas com o maior número de informações possíveis e telas simplificadas com menos informações e fontes de letras maiores;
84. Possuir consulta de dados detalhados dos consumidores;
85. Possuir consulta de endereços não visitados;
86. Possuir consulta de contas não impressas por ocorrência;
87. Possuir controle total via software da impressora para configuração, posicionamento de papel e verificação de Status;
88. Possuir controle de log das seguintes operações:
 - a) Exportação
 - b) Leitura efetuada
 - c) Emissão de fatura
 - d) Cancelamento leitura
 - e) Reemissão de fatura
 - f) Desabilita impressão
 - g) Habilita impressão
 - h) Restauração cartão
 - i) Eliminação leituras
 - j) Leitura proporcional
 - k) Versão PC/coletor
 - l) Leitura digitada
 - m) Desabilitar Impressão do cliente
 - n) Alteração de parâmetros
 - o) Cálculo sem impressão
 - p) Lançamento de Ocorrência
 - q) Fatura retida por valor
 - r) Exclusão automática de leituras
 - s) Fatura impressa - Valor superior ao limite máximo
 - t) Fatura não impressa - Valor superior ao limite máximo
89. Tempo máximo para gravação da leitura, cálculo e impressão total da fatura após acionada a confirmação da leitura incluindo backup em cartão SD e geração de Log: 10 segundos;
90. Permitir trocar de leiturista durante o processo de leitura, utilizando a respectiva senha do leiturista;
91. Permitir cálculo e impressão de fatura em todas as opções de leitura em ligação mestre com ligações dependentes para condomínios;
92. Permitir cálculo e impressão de fatura em todas as opções ligações coletivas;
93. Possuir consulta de consumidores com ligação mestre;
94. Possuir consulta de contas retidas com ligação mestre;
95. Permitir atualizar a versão do software de forma online;
96. Controle de impressão com recursos para desabilitar impressão, saltar página e verificar status da impressora;
97. Pareamento interno com a impressora;
98. Navegação para primeiro e último cliente da rota;
99. Possuir recurso através de equipamentos apropriados capturar fotos de hidrômetros, fachadas e adulterações de hidrômetros e de imprimir uma das fotos na própria fatura;
100. Possuir recurso de cadastramento e atualização cadastral de informações dos consumidores;



101. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de débitos em atraso com código de barras para pagamento de uma ou várias contas em atraso por este documento;
102. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de consumo alterado;
103. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de ocorrência;
104. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado de quitação anual de débitos;
105. Possuir recurso de impressão de documento (a parte) de comunicado alternativo;
106. Possuir recurso de transmissão online de leituras;
107. Possuir recurso de leitura por telemetria para cálculo e impressão das faturas. Esta leitura por telemetria deve ser por hidrômetro por imóvel ou por grupo de hidrômetros de um condomínio. Deve ser possível a leitura de alarmes e ocorrências do hidrômetro via telemetria;
108. Possuir recurso de chat dentro do próprio sistema de leitura no coletor para que o leiturista receba mensagens em campo e também tenha a opção de responder e enviar mensagens ao operador como forma de comunicação devendo manter o histórico de mensagens do dia leitura para o operador e para o leiturista;
109. Recurso de impressão da tarifa de resíduos sólidos unificada junto aos demais serviços do usuário, devendo permitir a configuração das regras de negócio de acordo com o regulamento, podendo ser através de um valor fixo, percentual sobre o consumo de água, conjunto de dados, tais como: área construída, quantidade de coletas, número de economias, quantidade de metro cubico consumido de água.
110. O VA (Volume Faturado de água) utilizado para o cálculo será o consumo faturado.
111. Onde houver ocorrências onde a leitura é desconsiderada, calcular de acordo com a configuração da ocorrência (mínimo, média, etc.). Caso o consumo faturado for menor que o mínimo, deve-se adotar o consumo mínimo para cálculo.
112. Quando houver mais de uma economia da mesma categoria, deve-se dividir o consumo pela quantidade de economia e usar o consumo encontrado na fórmula para que seja obtida a tarifa de lixo por economia. Multiplicar o resultado pela quantidade de economias.
113. As faturas com isenção, ou quando o valor da taxa é zerada, não deve ser impresso nenhuma informação na fatura;
114. Permitir a leitura de hidrômetros convencionais e por telemetria (rádio frequência) ao mesmo tempo e no mesmo roteiro (carga) de leitura (sem trocar de equipamento e/ou rota de leitura);
115. Permitir a leitura por telemetria de concentradores através de comunicação via bluetooth e API;
116. Receber de forma automática alarmes do hidrômetro através de concentradores via comunicação bluetooth e API;
117. Possuir rotina de coleta de leitura de hidrômetro mestre e ligação dependente de água quente e água fria, realizando o respectivo cálculo e impressão das faturas;
118. Permitir a leitura de uma Unidade Consumidora que tenha dois hidrômetros, sendo água quente e água fria, realizando o cálculo e imprimindo uma única fatura;
119. Permitir lançar ocorrência para as leituras realizadas pelo processo de telemetria;
- 120.** Permitir a leitura por telemetria de mais de um condomínio/imóvel quando o concentrador for do mesmo fabricante;

SISTEMA DE ORDEM DE SERVIÇOS
Gerenciador Web (automação de coleta de leituras):

1. Aplicação 100% Web, sem necessidade de instalação de aplicativos ou ferramentas para acesso remoto ou emulação de ambiente desktop;
2. Permitir parametrização geral da parte operacional de:
3. Empresa: Nome, endereço, logomarca, CNPJ, telefone, e-mail e site;
4. Permitir definir tempo de intervalo de almoço do agente em campo;



5. Permitir rotina de troca de agente responsável pela execução das OS's;
6. Permitir a parametrização de exibição de OS's canceladas na tela de itinerário;
7. Permitir a parametrização de exibição do campo de tipo de Serviço executado na tela do Equipamento Mobile;
8. Permitir a parametrização de obrigatoriedade de informar observação na OS.
9. Permitir a parametrização de obrigatoriedade de comprovação de quilometragem do veículo utilizado;
10. Parametrização de rotina de geoprocessamento (monitoramento em tempo real);
11. Permitir a parametrização de intervalo de envio das coordenadas GPS (segundos);
12. Parametrização de utilização de rotina de geoprocessamento (monitoramento em tempo real);
13. Parametrização de barramento do envio de fotos pelo plano de dados (Fotos vão ser enviadas somente pelo sinal Wireless);
14. Parametrização individual por equipe de Serviço permitindo configurações diferentes, bem como:
 - a. Nome;
 - b. Senha;
 - c. Modelo do Equipamento;
 - d. Agente responsável;
 - e. Membros da equipe;
 - f. Telefone celular;
 - g. Modo de deslocamento;
 - h. Modelo de Impressora;
 - i. Formulário de impressão;
 - j. Turno;
15. Permitir a inativação de equipes;
16. Parametrização e gerenciamento dos tipos de Serviços, permitindo configurações diferentes para cada tipo, bem como:
 - a) Descrição;
 - b) Valor;
 - c) Classificação;
 - d) Complemento;
17. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a captura de fotos;
18. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a captura de fotos antes de iniciar o Serviço;
19. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a supervisão dos Serviços;
20. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a consistência dos dados do veículo;
21. Permitir a parametrização se o tipo de Serviço executado irá exigir a captura de assinatura digital;
22. Possuir a visualização dos dados técnicos de água e esgoto, sendo estes:
 - a) Dados de Ramal
 - b) Localização
 - c) Lado
 - d) Distancia
 - e) Profundidade
 - f) Diâmetro
 - g) Material
 - h) Conservação



- i) Pavimentação
 - j) Dados da Rede
 - k) Lado
 - l) Localização
 - m) Distância
 - n) Profundidade
 - o) Diâmetro
 - p) Material
 - q) Conservação
 - r) Pavimentação
 - s) Pressão da água
- 23. Possuir a visualização dos Serviços solicitados;
 - 24. Possuir a visualização dos membros das equipes que trabalharam na execução da OS;
 - 25. Possuir a opção de download das fotos capturadas por ordem de Serviço;
 - 26. Possuir visualização de Materiais utilizados na execução da ordem de serviço.
 - 27. Rotina de importação e exportação online de grupos de Serviço de acordo com layout a ser fornecido;
 - 28. Rotina de exportação online de ordens de Serviços emergenciais para o equipamento mobile;
 - 29. Rotina de cancelamento online do envio de ordens de Serviço para o equipamento mobile em campo;
 - 30. Possuir tela de monitoramento das ordens de Serviço que foram enviadas emergencialmente;
 - 31. Monitoramento das equipes de Serviço com base nas coordenadas GPS da última ordem de Serviço executada com visualização em pontos no mapa;
 - 32. Rastreamento com exibição em mapas das equipes de Serviço de forma manual, com a inserção das coordenadas de latitude e longitude e opção de pesquisa por endereço;
 - 33. Possuir rotina de rastreamento, com os seguintes filtros:
 - a. Equipe
 - b. Grupo de Serviço
 - c. Data de Execução
 - d. Exibir no mapa informações como:
 - e. Equipe
 - f. Ordem de Execução
 - g. Código da Ordem de Serviço
 - h. Status da Ordem de Serviço
 - i. Serviço Executado
 - j. Data e Hora da Execução
 - 34. Exibir no mapa a rota percorrida pela equipe através de execuções das Ordens de Serviços, de forma a possibilitar o acompanhamento EXATO do caminho percorrido pela equipe. (Não sendo aceitável apenas uma ligação de pontos, mas sim o traçado real da rota (Ruas, avenidas, logradouro);
 - 35. Possuir destaque de cores no mapa com Status de cada Ordem de Serviço como: Primeiro Serviço, Serviço Executado, Serviço não executado por impedimento, Serviço em execução, Último Serviço;
 - 36. Possuir rotina de consulta de gráfico quantitativo de Serviços por equipe, com filtros para pesquisa e exibição;
 - 37. Relatórios de:
 - a. Análise de geral de grupos e Serviços em campo;
 - b. Motivos de impedimento;



- c. Serviços não executados;
 - d. Execução de Serviços;
 - e. Quilometragem de veículos;
 - f. Quantitativo de Serviços por grupo;
 - g. Quantitativo de Serviços por equipe;
38. Possibilitar envio de anexos ao Equipamento Mobile em campo;
39. Possuir recurso para gerenciamento de tempo de execução, possibilitando a análise por Equipe ou por Serviço, constando informações como:
- a. Código da Ordem de Serviço
 - b. Serviço
 - c. Bairro
 - d. Data e hora da solicitação do Serviço
 - e. Data e hora do envio da Ordem de Serviço para campo
 - f. Data e hora de início da execução do Serviço
 - g. Data e hora do final da execução do Serviço
 - h. Tempo total de execução
 - i. Tempo total de paralisação, quando houver
 - j. Tempo total de atendimento do Serviço
40. Possuir visualização dos dados de paralisação das ordens de Serviço, constando informações de tempo e motivo de paralisação;
41. Possuir visualização dos dados de maquinário quando utilizados em campo, destacar se o mesmo é próprio ou alugado e quanto tempo foi utilizado;
42. Possuir cadastro de maquinário;
43. Rotina de distribuição de Serviços, possibilitando receber uma massa de dados, com várias ordens de serviço e distribuí-las para as equipes.
44. Possuir tela de monitoramento da situação de cada equipe em campo, exibindo:
- a. Equipe
 - b. Quantidade de Ordens de Serviço enviadas para a equipe
 - c. Quantidade de Ordens de Serviço executadas
 - d. Situação das equipes (Disponível para receber novas ou ainda executando Ordens de Serviço em aberto).
 - e. Detalhamento das Ordens de Serviço que ainda estão sendo executadas, com as informações de código da Ordens de Serviço, Status do Sistema e Status da execução.
45. Dashboard para controle de equipes, possibilitando acompanhamento de execução, recebimento e desempenho das ordens de Serviço em tempo real.
46. Possibilitar controle de acesso por menu e perfil.
47. Configuração de comunicados diversos, permitido a impressão em campo pelo modulo mobile.
48. Possuir recurso via mapa para visualizar Status da equipe em campo, com as seguintes situações: Sem sinal (internet), Equipe parada, Equipe no local de execução da O.S, Equipe em trânsito (entre uma O.S e outra);
49. Permitir a distribuição de Serviços através da ferramenta de mapa, possibilitando ao gestor identificar qual equipe está mais próxima da solicitação.
50. Possibilidade de distribuir O. Ss via mapa e tabela, com status de emergencial ou normal.



51. Permitir a parametrização e definição de setores e subsetores para equipes e Serviços, possibilitando análises micro/macro das informações.
52. Possuir recurso via mapa para visualização de ordens de Serviços, com os seguintes Status: solicitadas, distribuídas para uma equipe, recebidas no Equipamento Mobile, executadas e executadas por impedimento;
53. Tela de Critica de O.S;
54. Possibilidade de distinguir no mapa e na tela de distribuição O. Ss prioritárias.
55. Possibilidade de distinguir no mapa e na tela de distribuição O. Ss que retornam de campo com impedimento para serem novamente distribuídas.
56. Possibilidade de visualizar via mapa ordens de serviço já executadas, por período, equipe e tipo de serviço.

Especificação Módulo Mobile

57. Controle de usuário e senha para acesso;
58. Recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;
59. Visualização de grade de Serviços;
60. Recurso de mudança de ordem da rota;
61. Recurso de pesquisa de Ordens de Serviço por logradouro, número, código da ligação, número da Ordem de Serviço, número do hidrômetro e lacre;
62. Visualização de informações detalhadas das Ordens de Serviço, antes de iniciar a execução:
 - a. Nome do usuário
 - b. Serviço a ser executado
 - c. Código da ligação
 - d. Telefone
 - e. Data de abertura
 - f. Hora de Abertura
 - g. Nome do Requerente
 - h. Telefone do Requerente
 - i. Número e quantidade de economias
 - j. Informações adicionais do Serviço
 - k. Histórico de consumo
 - l. Histórico de débitos
 - m. Ponto de referencia
63. Estatística de Serviços com as seguintes informações:
 - a. Quantidade de Serviços executados;
 - b. Quantidade de Serviços não executados;
 - c. Quantidade de Serviços com impedimento;
 - d. Quantidade de Serviços pendentes de envio online;
 - e. Tempo total de trabalho;
 - f. Tempo médio por ordem de Serviço;
 - g. Maior tempo de execução de uma ordem de Serviço
 - h. Menor tempo de execução de uma ordem de Serviço;
 - i. Dados de data/hora da primeira e última ordem de Serviço executada;
 - j. Destaque de Ordens de Serviço prioritárias;



k. Semáforo de execução de Serviços, impedimentos e prioridades;

64. Possibilitar captura de foto avulsa;
65. Recurso de envio de fotos pendentes;
66. Recurso para controle de utilização de veículo, possibilitando inserir informações como: Veículo utilizado, quilometragem inicial e final, além das fotos comprovativas tanto da quilometragem inicial quanto da final.
67. Recurso de exigir foto antes do início da execução;
68. Captura de fotos do Serviço executado;
69. Recurso de captura de coordenadas GPS para rastreamento;
70. Controle de materiais utilizados e seu quantitativo;
71. Controle de dados técnicos de localização, distância, profundidade, dentre outros, de redes e ramais;
72. Recurso de questionário customizável de vistoria;
73. Recurso de classificação de ordens de Serviço;
74. Recurso de exame predial;
75. Suporte a informações relativas aos Serviços de troca de hidrômetro, instalação de hidrômetro, corte, religação, caça-fraude, Serviços técnicos de manutenção de rede e ramal dentre outros;
76. Possuir tela de itinerário auxiliar
77. Possuir recurso para captura de assinatura;
78. Permitir troca de agente em campo;
79. Realizar consistência no número do hidrômetro para os Serviços que exigirem esta informação;
80. Recurso para captura de hora inicial e final da OS de forma automática;
81. Recurso de solicitação de Serviço;
82. Possibilitar visualização de anexos;
83. Possuir impressão de comunicado alternativo para mensagens gerais a serem entregues na execução do Serviço;
84. Recurso de paralisação durante a execução da ordem de Serviço, sendo possível informar hora inicial, hora final e motivo;
85. Recurso de auxílio GPS para localização de endereço das ordens de Serviço a serem executadas
86. Recurso de transmissão online de Serviços;
87. Recurso de envio automático de dados e fotos;
88. Possibilidade de reorganização completa de itinerário nos coletores em campo, facilitando a ordenação de execução.
89. Recurso de atualização online;
90. Possuir impressão de documento de comunicado de débitos anteriores no ato do corte para ciência e providências pelos consumidores;
91. Possuir impressão de comunicado de corte para notificação ao consumidor no momento do Serviço sendo possível ainda exigir a assinatura no registro.



SOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA ATENDIMENTO ÀS EXIGÊNCIAS DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD;

Aplicabilidade

1. Possuir rotina de Treinamentos de servidores para mapeamento de processos;
2. Possuir processos pré-mapeados sugeridos
3. Possuir Enquadramento legal
4. Possuir análise de riscos
5. Possuir medidas de governança e cultura
6. Possuir atividades de tratamento com dados
7. Possuir rotina de proteção ou compartilhamentos desnecessários
8. Possuir relatório de impacto à proteção de dados
9. Possuir dashboard (painel visual) com a representação das métricas de adequação
10. Possuir registro e gestão de incidentes de dados pessoais
11. Possuir rotina de gestão e recomendações a incidentes por meio de registro de melhoria contínua
12. Possuir canal de comunicação com titulares de dados e ANPD
13. Possuir rotina de auditoria de atualização de processos
14. Possuir rotina de gestão da conformidade de fornecedores
15. Disponibilizar variados modelos de documentos pré-formatados, editáveis, necessários a adequação da LGPD, exemplo: documentos de metodologia ágil da LGPD, termos aditivos, contratos notificações, termos de autorização, política de privacidade entre outros.

Painel de Gestão Dashboard

16. Dispor de um painel/dashboard para os usuários responsáveis pela organização com resumos em gráficos e uma visão sobre o status de adequação da SAAE à LGPD.
17. Disponibilizar dentro deste painel a visão de processos com seus quantitativos e devidos status pendentes, aprovados, reprovados, em revisão e ou inativo. Também deverá mostrar seus riscos, seus quantitativos e suas classificações como baixo, médio, alto e severo (ou outra terminologia), de modo geral e por departamento, indicando quais deles possuem maior risco.
18. Disponibilizar a visualização de incidentes cadastrados, seu status (em andamento, pendentes ou resolvidos, ou outra terminologia).
19. Disponibilizar a visão dos registros de melhoria contínua dos processos com seus quantitativos e seus devidos status, de toda a organização e por departamentos, indicando os departamentos mais críticos.
20. Disponibilizar a visão da conformidade dos fornecedores, mostrando seu nível de maturidade em relação à LGPD.
21. Disponibilizar a visualização do progresso na resolução de questionários de riscos da organização e o nível de conformidade geral e por questionário, além dos status das medidas de controle que devem ser aplicadas de forma a mitigar o risco.
- 22.
23. Deverá realizar a exportação de um relatório gerencial de visão geral da organização, com todos os dados do Painel/dashboard em formato PDF.

Relatórios

24. Possuir o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) para a gestão de riscos da organização, contendo detalhadamente os processos de tratamento de dados pessoais que possuem riscos (alto e severo) e quais medidas devem ser adotadas para a mitigação dos riscos, incluindo-se as seguintes informações:
 - a. Justificativa para geração do relatório;



- b. ID e Nome do processo
 - c. Finalidade do Tratamento do Dado
 - d. Risco classificado em alto ou severo
 - e. Medidas de segurança administrativas e técnicas aplicadas
 - f. Dados tratados para cada categoria de titular de dados
 - g. Classificação dos dados em simples, sensíveis, financeiros e comportamentais
 - h. Salvaguarda e ciclo de vida
 - i. Compartilhamentos
 - j. Análise de necessidade e proporcionalidade
 - k. Enquadramento legal
25. O relatório deverá ser apresentado paginado, com a data e o horário da geração, bem como a Razão Social e CNPJ da SAAE adequada ou em adequação, disponibilizado um código de barras ou Qrcode para verificação sua validade onsite.
26. Possuir relatório dos registros das atividades de processamento (ROPA), que detalha todas as atividades de processamento de dados pessoais realizadas por uma organização, incluindo informações sobre a finalidade do processamento, as categorias de dados pessoais envolvidos, os enquadramentos legais, os destinatários dos dados, os prazos de retenção dos dados e as medidas de segurança implementadas, dentre outras informações.
27. Possuir Relatório de Prestação de Contas com objetivo de demonstrar que o agente adotou medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, estabelecendo um paralelo entre as funcionalidades da plataforma e os requisitos da Lei de Proteção de Dados. Atendendo aos princípios das atividades de tratamento de dados pessoais conforme exigência no art. 6º, inciso x da lei 13.709/2018;
28. Possuir Relatório de Medidas de Segurança para avaliar se a organização cumpre regulamentações e políticas estabelecidas, identificando áreas de risco e oportunidades de melhoria. Essencial para garantir transparência e conformidade legal. Ele é gerado com base nos questionários respondidos pela organização e nas medidas de segurança que passarão a ser adotados após a realização do plano de ação.
29. Possuir Relatório de Ameaças proporcionando uma visão abrangente das ameaças presentes na organização, detalhando suas medidas de segurança e os locais em que podem ocorrer.
30. Possuir Relatório de Legítimo Interesse descrevendo detalhadamente as razões pelas quais a organização considera que o processamento de dados pessoais é justificado com base no princípio do legítimo interesse.
31. Possuir Relatório de Consentimento para formalizar a autorização ou o acordo de uma pessoa para participar em uma atividade, projeto ou processo, especialmente em contextos onde a privacidade, a segurança ou a ética são preocupações importantes.
32. Possuir Relatório de Auditoria para identificar quais processos foram atualizados e quais estão desatualizados durante a auditoria.

Mapeamento de Processos

33. Possuir uma visão geral de todos os processos mapeados separados por departamento, classificando-os em pendentes, aguardando revisão, aprovados reprovados, inativos e o total por cada setor/departamento.
34. Disponibilizar a partir da visão geral de processos, a possibilidade de verificar cada processo utilizado, e respectivamente seu status.
35. Possibilitar a criação de novo processo, utilizando um departamento pré-cadastrado anteriormente, identificando um nome de registro para o referido processo, descrevendo a finalidade do dado tratado, bem como tempo e justificativa de armazenamento.



36. Disponibilizar a visualização de cada processo, edição, reabertura ou ainda a exclusão dos mesmos.
37. Disponibilizar a visibilidade em cada um dos processos o departamento pertencente, o nome do registro, seu status, classificação do risco, a versão, o tempo de armazenamento, o motivo do tratamento do dado, a justificativa do tempo de armazenamento, a visão da relação dos dados tratados, os documentos anexados, a salvaguarda e ciclo de vida, se há compartilhamento de dados e o devido enquadramento legal.
38. O sistema deverá analisar os riscos dos processos seguindo as seguintes premissas:
 - a. Categorias de dados: simples; sensíveis; financeiros; comportamentais; de Crianças, e adolescentes e idosos, bem como a quantidade aproximada de Titulares atingidos no tratamento;
 - b. Formas de compartilhamentos: interno; externo; interno e externo;
 - c. Formas de proteção: física; eletrônica; física e eletrônica.
39. Possuir um mecanismo de auditoria de processos de forma que periodicamente são reabertos automaticamente forçando a revisão e ou manutenção dos mesmos.
40. Possuir na auditoria, a visualização da existência de alguns processos no ciclo de revisão e em quanto tempo serão reabertos.

E. Registro de Incidentes

41. O sistema deverá disponibilizar a visualização dos incidentes com as seguintes informações mínimas:
 - a. Código identificador
 - b. Data do incidente
 - c. Hora do incidente
 - d. Data de criação do incidente e suas ações
42. Deverá manter o registro dos históricos de alterações dos incidentes e permite sua visualização, apresentando a data e o responsável.
43. Deverá permitir a criação de um novo incidente considerando minimamente os tipos de violação de segurança que foram afetados sendo eles sendo a confidencialidade, a integridade ou disponibilidade de dados pessoais.
44. Permitir a criação de um registro de melhoria contínua a partir do incidente cadastrado, possibilitando a descrição da causa, permitir a adição de riscos específicos, plano de ação e anexação de documentos.

Gestão de Fornecedores

45. Possuir campo de cadastramento dos fornecedores contendo minimamente o nome, CNPJ e e-mail do responsável pela empresa.
46. Dispor da visualização dos fornecedores cadastrados minimamente com as seguintes informações: nome, CNPJ, segmento, situação do vínculo e nível de conformidade.
47. Permitir enviar e-mail após efetuar o cadastro da empresa, dando ciência do cadastro realizado, solicitando sua confirmação de vínculo com a organização.
48. Possibilitar através do e-mail enviado o acesso ao preenchimento de formulário para que a organização identifique o nível de adequação a LGPD por parte da empresa fornecedora cadastrada.
49. Gerar relatório dos fornecedores cadastrados, contendo nome, CNPJ e sua situação de conformidade.

F. Publicação de Certificação de Privacidade

50. Disponibilizar uma página ou portal web para que sejam publicados os termos de uso e políticas relacionadas a proteção de dados pessoais da organização.
51. Permitir que os termos de uso e políticas relacionadas à proteção de dados pessoais da organização, sejam criados e gravados como rascunho, de maneira que o conteúdo fique salvo internamente, permitindo que sejam ou não publicados.



52. Conter dentro do portal de comunicação, informações gerais da organização, seu DPO nomeado como responsável e se é uma empresa amiga da privacidade.
53. Permitir a inserção das políticas de privacidade sendo que as políticas que foram cadastradas na ferramenta são exibidas na página web de certificação, para que todos interessados possam consultar e analisar as medidas que a organização adota em termos de proteção de dados pessoais.
54. Dispor, dentro do canal de comunicação, atendimento ao titular de dados com um formulário completo de atendimento a todos os direitos dos titulares de dados elencados na LGPD.
55. Conter um canal de atendimento à ANPD, dentro do canal de comunicação, dispondo de um formulário para receber as solicitações da ANPD, possibilitando assim a devida resposta à autoridade nacional de proteção de dados.

Do acesso a Plataforma

56. Ser acessado através de plataforma web, permitindo seu uso com os principais navegadores homologados no mercado atualmente, ex.: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge.
57. Utilizar endereço seguro, via protocolo de acesso https e ter o padrão.com.br para garantir que seja registrado por pessoas físicas e ou jurídicas legalmente representadas ou domiciliadas no Brasil.
58. Permitir acesso a área de ajuda dentro da plataforma, com o fornecimento de explicação detalhada sobre como utilizar suas funcionalidades referentes a tela em que se encontra.
59. Dispor de notas de atualização da plataforma, bem como o controle de versões da ferramenta.
60. Realizar manutenção da plataforma.

CHATBOT DE ATENDIMENTO COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL;

FUNCIONALIDADES TÉCNICAS

1. Possuir ambiente administrativo totalmente web, acessado por navegador, sem necessidade de instalação local.
2. Possuir painel central que exibe todas as conversas provenientes dos números conectados.
3. Permitir a conexão de múltiplos números de WhatsApp em uma única instância da plataforma.
4. Sincronizar automaticamente as mensagens enviadas e recebidas pelos números conectados.
5. Exibir as conversas em formato de lista, com nome, número e horário da última mensagem.
6. Possuir caixa de atendimento individual para cada conversa, apresentando todo o histórico.
7. Permitir que vários atendentes operem simultaneamente no mesmo ambiente.
8. Possuir sistema de filas ou equipes para segmentar atendimento (ex.: Atendimento, Dívida Ativa, Ordem de Serviços).
9. Direcionar automaticamente conversas para filas específicas conforme regras configuradas.
10. Registrar no histórico da conversa cada transferência ou mudança de atendente.
11. Permitir cadastro básico de contatos, com nome, número e observações.
12. Exibir o histórico completo de conversas de um contato, independentemente do atendente.
13. Permitir envio de mensagens de texto, imagens e documentos pelo painel web.
14. Notificar o atendente quando uma nova conversa chegar à fila em que ele está logado.

AGENTES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA)

15. Possuir módulo de agentes inteligentes configuráveis para rotinas específicas.
16. Permitir criação de agente de IA para agendamento de atendimentos.
17. Permitir criação de agente de IA realizando triagem inicial.
18. Executar o agente de IA 24 horas por dia, 7 dias por semana.



19. Registrar todas as mensagens trocadas pela IA no histórico da conversa.
20. Solicitar dados do usuário conforme regras definidas no fluxo configurado.
21. Encaminhar o atendimento ao humano quando necessária intervenção manual.
22. Permitir definir mensagens personalizadas da IA, respostas e fluxos condicionais.

TAGUEAMENTO AUTOMÁTICO COM IA

23. Classificar automaticamente as conversas conforme o conteúdo analisado pela IA.
24. Aplicar tags como: suporte, cobrança, interesse, entre outras.
25. Permitir ajuste manual de tags pelo atendente.
26. Exibir tags na lista de conversas e no histórico para facilitar triagem.

CONTEXTO OPERACIONAL

27. Registrar informações básicas do contato, como nome, número e observações.
28. Permitir busca de contatos por nome, número ou tag.
29. Exibir histórico contínuo do contato, mesmo quando o atendimento muda de operador.

DISPARO DE MENSAGENS (TRANSACIONAIS E DE ROTINA)

30. Permitir envio de mensagens para listas internas criadas pelo cliente.
31. Permitir disparo manual ou agendado baseado em momentos predefinidos pelo usuário.

GESTÃO OPERACIONAL

32. Permitir criação de usuários com diferentes níveis de permissão.
33. Permitir cadastro de equipes, filas ou departamentos.
34. Registrar logs operacionais básicos (ex.: atendente que assumiu a conversa).
35. Exibir dashboards com métricas de volume e tempo médio de resposta.
36. Mostrar número de atendimentos por fila, usuário e tag.

RELATÓRIOS E MÉTRICAS

37. Emitir relatório de volume de conversas por período.
38. Emitir relatório do tempo médio de primeira resposta (FRT).
39. Permitir exportação de relatórios em formatos abertos (CSV ou XLS).

CONFIGURAÇÕES E ADMINISTRAÇÃO

40. Permitir configurar mensagens automáticas de boas-vindas ou saudações.
41. Possibilitar ativar ou desativar agentes de IA conforme operação.
42. Permitir configurar quantos números WhatsApp estarão ativos simultaneamente.

CONEXÕES E INTEGRAÇÕES

43. Suportar oficialmente integração via WhatsApp Business API.
44. Registrar no sistema o status de conexão de cada número.

CONTROLE E COMPLIANCE OPERACIONAL

45. Armazenar histórico das conversas e interações para auditoria posterior.



- 46. Armazenar anotações internas vinculadas ao usuário que as registrou.
- 47. Operar com comunicação criptografada via HTTPS/TLS.
- 48. Possuir política de uso alinhada à LGPD para dados pessoais tratados na plataforma.

Oliveira, 21 de setembro de 2026.

Fabírcia Fernanda de Almeida Mendonça
Chefe da Seção de Contas e Consumo
SAAE – Oliveira/MG