



## REPUBLIÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026

PREGÃO Nº 002/2026

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO – (RESERVA DE COTA EXCLUSIVA PARA ME/EPP/MEI)

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 002/2026**, do tipo "**MENOR PREÇO**", critério de julgamento "**MENOR PREÇO POR LOTE**", através do site [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://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. 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 das propostas classificadas em primeiro lugar, devidamente registrados, antecedente ao contrato expectativa de fornecimento destinado a subsidiar o Sistema de Controle de Preços, o qual terá validade de **12 (doze) meses**, a partir da data de assinatura do contrato.

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](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), no dia **27/03/2026**, 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 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.

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](http://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 especializada em locação de equipamentos diversos, equipamentos motorizados e ferramentas elétricas, nas modalidades mensal, quinzenal ou diária, por um período de 12 meses, 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;

**4.6.1.1.** Para os LOTES **02, 03 E 04**, para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, (cota reservada) – somente as empresas enquadradas como Microempresa – ME, Empresa de Pequeno Porte – EPP ou Microempreendedor Individual – MEI, nos termos do art. 3º e 18, ambos da lei complementar nº 123/06, com as alterações da lei complementar 155/16, sem prejuízo de sua participação nos demais itens. Caso não tenha ME ou EPP a concorrência passa para os demais presentes.

**4.6.1.2** Para o LOTE **01**, participação (AMPLA CONCORRÊNCIA),

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

**4.6.1.2.** No LOTE em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte (AMPLA CONCORRÊNCIA), a assinalação do campo “**não**” apenas produzirá o efeito de o licitante não





ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, 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 cumpre com a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

**4.6.8.** Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

**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**

**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\$ 0,20 (Vinte centavos)**.

**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.** Em relação a itens destinados para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identifica em coluna própria às microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts 44 e 45 da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538/2015.

**7.22.** Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

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

**7.24.** Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

**7.25.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

**7.26.** 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.

**7.27.** 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.

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

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

**7.28.2.** Avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes;

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

**7.28.4.** Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle

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





**7.29.1.** 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;

**7.29.2.** Empresas brasileiras;

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

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

**7.30.** Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o Pregoeiro 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.

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

**7.30.2.** 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.

**7.31.** 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 inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a licitante comprove a exequibilidade 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](http://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.

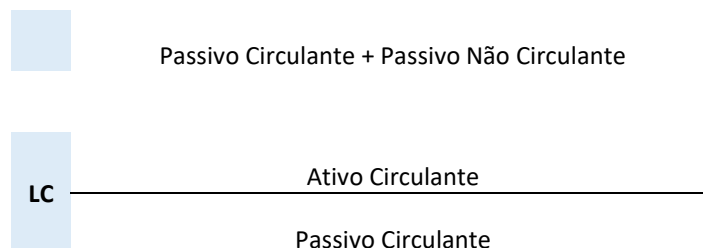
**9.10.2.** No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei Nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda,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

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$
  
$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Total}}$$





- 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.

### 9.11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

**9.11.1.** Para a habilitação do fornecedor mais bem classificado, deverá ser apresentado(s) **Atestado(s) de Capacidade Técnica** fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento/atendimento satisfatório do objeto, por parte da licitante, com características funcionais idênticas e ou similares ao objeto da presente licitação;

**9.11.2.** Caso os atestados de capacidade técnica acima mencionados **sejam expedidos por órgãos ou entidades privadas deverão os licitantes apresentá-los com reconhecimento de firma por verdadeiro ou semelhança em Cartório de Notas**, ou, caso tal diligência não seja realizada pelo licitante, necessariamente, deverá ser acostado aos atestados as notas fiscais e/ou os contratos mencionados no referido atestado;

**9.11.3.** O SAAE, a qualquer momento que entender necessário, poderá solicitar a apresentação de notas fiscais e/ou Contrato mencionadas no Atestado de capacidade técnica, principalmente nos casos de não exigência da sua apresentação em momentos anteriores para comprovação da veracidade das informações”;

**9.11.4.** A empresa prestadora dos serviços disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo SAAE, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

**9.11.4.1.** Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

### 9.11.5. EQUIPE TÉCNICA, GESTÃO DO PROJETO E SUPORTE

**9.11.5.1.** 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.

**9.11.5.2.** 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.** Nos itens destinados às microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

**9.19.** 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 mantiver 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](http://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](http://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 com. tidas 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](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço [www.saaoliveira.com.br](http://www.saaoliveira.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.**

Oliveira, 13 de março de 2026.

---

**Isabel Cristina Ramos Diniz dos Santos**  
Agente de Contratação

---

**Sônia Cristina Azevedo**  
Pregoeira SAAE-Oliveira

ESTE DOCUMENTO FOI ASSINADO EM: 13/03/2026 15:17 -03:00 -03  
PARA CONFERENCIA DO SEU CONTEUDO ACESSE: <https://c.ipm.com.br/p68b003fb13999>





## ANEXO I – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

### REPUBLIÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026

#### 1. 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 -- "Contas e Consumo", incluindo os equipamentos e insumos necessários à sua plena operação. A contratação visa aprimorar o gerenciamento das atividades essenciais de saneamento, melhorar o atendimento ao usuário e assegurar maior eficiência, confiabilidade e transparência na execução dos serviços públicos.

Observou-se, durante o levantamento das rotinas de atendimento ao público, que parcela significativa dos usuários manifesta dificuldade em realizar o pagamento das faturas exclusivamente por meios bancários tradicionais, havendo demanda recorrente por meios eletrônicos de pagamento mais acessíveis e imediatos, como cartão de crédito e débito, amplamente utilizados no comércio e em serviços públicos.

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

**1.2.** O objeto desta demanda consiste na locação 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 (Android), possibilitando a transmissão on-line de informações, georreferenciamento das atividades e controle centralizado das operações.

**1.3.** Considerando a necessidade de modernização tecnológica e de aprimoramento da gestão comercial e administrativa, o SAAE/Oliveira busca implementar uma **solução integrada** que unifique os processos de leitura, faturamento, atendimento ao público, arrecadação e controle contábil-financeiro.

**1.3.1.** A adoção de um **sistema centralizado e interoperável** visa eliminar redundâncias operacionais, reduzir o retrabalho decorrente de integrações manuais entre sistemas distintos, e assegurar **maior eficiência, segurança da informação e transparência** na execução das atividades da Autarquia.

**1.4.** A implementação do sistema e dos equipamentos permitirá a integração entre os diversos setores do SAAE --- comercial, administrativo, técnico, financeiro e operacional ---, garantindo maior agilidade no processamento das informações, redução de falhas manuais, otimização dos atendimentos e controle eficiente das rotinas. Além disso, proporcionará economia de tempo e de recursos materiais, especialmente com a redução do uso de papel, alinhando-se às práticas de sustentabilidade e inovação na gestão pública.

**1.5.** A Seção requisitante da presente contratação é a Seção de Contas e Consumo, representado pela Chefe da Seção Fabrícia Fernanda de Almeida Mendonça, que identificou a necessidade de adoção de sistema integrado e equipamentos automatizados 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. Sua adoção baseia-se em critérios de eficiência, economicidade e melhoria contínua dos serviços públicos, sem possuir qualquer conotação de conforto, exclusividade ou ostentação.

**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.

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.

**1.7.1.** A contratação objetiva a implantação de solução tecnológica moderna, estável e compatível com as necessidades operacionais da Autarquia, que atenda a legislação vigente, garantindo o adequado armazenamento e processamento das informações comerciais, bem como a plena confiabilidade dos dados utilizados na tomada de decisões.

**1.7.2.** 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.

## **2. DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO**

**2.1** – 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 e Material de Consumo - Custeio – Custeio 3.3.90.30.00.00 nos termos da Portaria 513/2025 de 03 de dezembro, demonstrando claramente seu alinhamento com o planejamento da administração.

**2.2** – A indicação no item anterior demonstra o alinhamento da presente contratação com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, conforme previsão no *caput* do art. 18 da Lei 14.133/2021, bem como o planejamento conforme Portaria 513 de 03 de dezembro, 2025.

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

Código Reduzido: 1857

Órgão: 5 - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Unidade: 1 - ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2052 - Manter Atividades Administrativas - SAAE

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

Subelemento: 3339030390000000000 - Material gráfico

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

**2.4.** 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, demonstrando o pleno alinhamento da demanda com o planejamento institucional, financeiro e orçamentário desta Autarquia.

### **3. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**3.1-** A presente contratação tem como requisito fundamental a implantação de sistema informatizado de gestão comercial e administrativa integrado, que possibilite a automação, o controle e o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto -- SAAE/Oliveira, abrangendo as rotinas de leitura de consumo, cálculo e emissão simultânea de faturas, controle de ordens de serviço, gestão de cadastros, atendimento ao público e administração financeira.

**3.2.** O sistema deverá operar em plataforma Web e Mobile (Windows Mobile e Android), com acesso seguro e controlado por usuários devidamente autorizados, permitindo o gerenciamento centralizado das informações e a transmissão on-line dos dados coletados em campo. Deverá contemplar ainda recursos de georreferenciamento (GPS) para rastreabilidade das leituras e execução de serviços, além de ferramentas de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho que auxiliem na tomada de decisão.

**3.2.1-** O sistema deverá conter módulos integrados que atendam de forma completa às áreas comercial, operacional e administrativa do SAAE, incluindo funcionalidades como: 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, bem como aplicativo móvel para leitura, cálculo e impressão simultânea das contas de consumo. As especificações técnicas detalhadas de cada módulo e funcionalidade serão apresentadas no Termo de Referência, que integrará o processo licitatório.

**3.2.2.** 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. A inexistência dessa adaptação inviabiliza o atendimento às exigências fiscais, compromete a validade dos documentos emitidos e expõe a Autarquia a riscos regulatórios, fiscais e de controle externo.

**3.3.** 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

#### **Solução tecnológica e equipamentos associados**

Além do sistema, a solução tecnológica deverá contemplar a locação dos equipamentos necessários ao seu funcionamento, bem como o fornecimento dos insumos de consumo recorrente, observadas as seguintes especificações:

**Tablets:** destinados à automatização dos atendimentos internos e externos, coleta de dados em campo, execução de ordens de serviço e registro digital de informações. Os tablets deverão ser fornecidos com caneta digital sensível à pressão, indispensável para a coleta de assinaturas digitais em atendimentos presenciais, ordens de serviço, requerimentos e demais documentos eletrônicos, atendendo às diretrizes do Programa Papel Zero.





**Impressoras térmicas portáteis:** destinadas à impressão simultânea das faturas de consumo e de outros documentos correlatos.

**Bobinas térmicas pré-impressas:** contendo layout institucional padronizado do SAAE (logomarca, informações obrigatórias, estrutura da fatura e avisos legais), compatíveis com as impressoras térmicas portáteis. A utilização exclusiva de bobinas pré-impressas atende aos requisitos de padronização, segurança documental, conformidade regulatória e comunicação oficial com o usuário. As bobinas pré-impressas não contêm quaisquer dados pessoais, possuindo apenas layout institucional fixo.

Os dados do usuário são impressos somente no ato da leitura ou atendimento, garantindo plena conformidade com a LGPD.

Devem ser mantidas áreas neutras destinadas à impressão de QR Codes variáveis, gerados automaticamente pelo sistema no momento da leitura, conforme previsto no Termo de Referência.

#### **3.4.1. Justificativa técnica bobinas**

Considerando o histórico operacional do SAAE/Oliveira, a solução como um todo deverá manter o uso das bobinas térmicas pré-impressas, que integram o fluxo de faturamento atualmente utilizado pela Autarquia.

A pré-impressão assegura padronização visual da fatura, maior legibilidade em campo, estabilidade na impressão, redução de falhas operacionais e comunicação institucional uniforme ao usuário. As bobinas pré-impressas contêm exclusivamente elementos fixos do layout institucional, como molduras, quadros e marcações, sem quaisquer dados pessoais, garantindo plena conformidade com a LGPD. Os dados variáveis do usuário --- consumo, valores, QR Code Pix e informações de cobrança --- são impressos somente no momento da leitura ou atendimento, mediante integração com o sistema comercial.

A manutenção das bobinas pré-impressas é tecnicamente necessária para assegurar a eficiência das rotinas de leitura e faturamento, a compatibilidade com o parque de impressoras portáteis previsto no Termo de Referência e o atendimento às práticas consolidadas de operação do SAAE.

Para fins de verificação da compatibilidade entre o sistema emissor, o documento fiscal e os insumos de impressão, foi realizado estudo técnico específico acerca do tamanho da bobina térmica necessária à emissão da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica -- NFAG (modelo 75) e do respectivo Documento Auxiliar da NFAG -- DANFAG, no contexto de impressão térmica contínua em campo.

A análise fundamentou-se, de forma expressa, nos seguintes referenciais normativos e técnicos:

- a) Manual Orientativo disponibilizado pela ARISB;
- b) Manual de Orientações do Contribuinte, disponível no Portal Nacional da Nota Fiscal Eletrônica -- SVRS;
- c) Anexo II -- Leiaute do DANFAG, versão 1.0, constante do referido manual oficial.

A partir do exame dos documentos acima, constatou-se que, para a operação de leitura simultânea com impressão da conta, o modelo que melhor atende às rotinas operacionais do SAAE é o DANFAG em bobina -- Opção 01, cujo leiaute oficial estabelece largura total de impressão de 104 mm, correspondente à largura integral da bobina térmica.

Ressalta-se que a largura de 104 mm se refere à largura total da bobina, sendo esta integralmente utilizada para a impressão dos dados da NFAG/DANFAG, conforme padrão definido nos manuais oficiais. Tal dimensão é indispensável para garantir:

- a) a correta acomodação do leiaute fiscal oficial;
- b) a disposição adequada das informações obrigatórias;
- c) a legibilidade integral dos campos e códigos de barras;
- d) a impressão contínua e ininterrupta, sem truncamentos, cortes ou sobreposição de informações.

Dessa forma, a especificação da bobina térmica com largura total de 104 mm não decorre de escolha discricionária da Administração, mas constitui exigência técnica diretamente vinculada aos manuais oficiais da NFAG, sendo condição indispensável para a conformidade fiscal, a padronização documental e a regularidade da emissão do documento fiscal eletrônico no âmbito do SAAE.

#### **3.4.1.2. Justificativa técnica impressora térmica**

Considerando o histórico operacional do SAAE/Oliveira, já são atualmente utilizadas impressoras térmicas portáteis equivalentes ao modelo Zebra ZQ521, as quais vêm demonstrando desempenho satisfatório nas rotinas de leitura, impressão simultânea de faturas, reavisos e documentos operacionais. A referência a





equipamentos atualmente utilizados tem caráter meramente técnico e comparativo, não implicando exigência de marca ou modelo específico.

A adoção de especificações técnicas alinhadas a esse modelo visa assegurar padronização, eficiência operacional e eliminação de retrabalho, pelos seguintes motivos:

- a) Compatibilidade já comprovada com o formato de bobina utilizado pelo SAAE, incluindo bobinas térmicas pré-impressas de 80 mm;
- b) Compatibilidade com o layout de fatura e documentos atualmente empregados, evitando necessidade de ajustes, adaptações ou risco de inconsistências;
- c) Redução de custos operacionais e de capacitação, uma vez que os servidores já estão familiarizados com o funcionamento, manuseio, recarga de bobina e bateria;
- d) Evita tempo e recursos com treinamento adicional, reduzindo impacto na rotina de leitura e faturamento;
- e) O equipamento já é descrito, ao longo do Termo de Referência, como necessário para a operação integrada do futuro sistema comercial, garantindo plena aderência ao fluxo de faturamento simultâneo em campo;
- f) Impressoras desse padrão possuem robustez adequada ao trabalho externo, certificação IP54, resistência a quedas, alto desempenho térmico e ampla compatibilidade com dispositivos móveis Android, assegurando continuidade operacional.

Diante disso, justifica-se a adoção das especificações propostas, que refletem o nível de desempenho mínimo necessário para garantir estabilidade, confiabilidade e compatibilidade integral com o sistema comercial que será contratado, bem como com as rotinas operacionais do SAAE.

**3.5.** Os componentes mencionados possuem naturezas distintas --- software, locação de equipamentos e fornecimento de insumos, razão pela qual poderão ser objeto de **lotes** independentes no certame licitatório, conforme avaliação técnica e mercadológica, de modo a assegurar maior competitividade, especialização das propostas e vantagem para a Administração.

**3.6.** O sistema deverá possuir compatibilidade e integração 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.

**3.7.** Para garantir o pleno funcionamento da solução tecnológica, a contratação deverá abranger também a locação de equipamentos compatíveis e integrados ao sistema, notadamente tablets e impressoras térmicas portáteis, além do fornecimento contínuo de bobinas térmicas.

Esses componentes possuem funções complementares, mas naturezas contratuais distintas, demandando especialização técnica e mercados específicos --- características que serão analisadas neste estudo, a fim de verificar a conveniência de estruturar o processo licitatório em **lotes** distintos.

**3.7.1.** Os tablets serão utilizados para automatizar os atendimentos internos e externos, substituindo formulários físicos e garantindo a digitalização e o registro eletrônico das demandas, em atendimento às diretrizes estabelecidas pelo Decreto Municipal nº 4.969, de 01 de outubro de 2024, que institui o Programa Papel Zero no Município de Oliveira e determina a adoção prioritária de processos e documentos digitais no âmbito da Administração Pública.

Cabe destacar que o novo sistema deverá possuir estrutura tecnológica compatível com as exigências legais e contábeis da Administração Pública Municipal, permitindo a integração com o SIAFC -- Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil, de modo a assegurar a consistência das informações financeiras, a conformidade dos registros e o alinhamento com os controles internos e externos do SAAE.

### **3.8. Justificativa Técnica da Contratação -- Necessidade de Integração dos Sistemas**

A presente contratação tem por finalidade a aquisição e locação de um Sistema Comercial de Gestão de Contas de Água e Esgoto para o SAAE de Oliveira, que deverá operar de forma totalmente integrada ao sistema contábil e orçamentário, em conformidade com o Decreto Federal nº 10.540/2020, que institui o Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle -- SIAFIC.





O referido Decreto estabelece a obrigatoriedade de que cada ente da federação mantenha um sistema único e integrado, que assegure a consistência e integridade das informações orçamentárias, financeiras e contábeis, eliminando redundâncias e retrabalhos decorrentes de processos manuais ou paralelos.

Atualmente, o SAAE de Oliveira opera com sistemas que realizam trocas de dados por meio de arquivos importados e exportados manualmente, o que vem gerando divergências, inconsistências e retrabalhos, comprometendo a tempestividade e a confiabilidade das informações contábeis e financeiras.

Dessa forma, a contratação de um sistema comercial totalmente integrado, nativo e automatizado é medida necessária para garantir o cumprimento integral do Decreto nº 10.540/2020, bem como a modernização e eficiência administrativa da Autarquia.

### **3.9. -- Requisitos Técnicos de Integração e Automação**

O sistema comercial a ser contratado deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Integração total, automatizada e sem intervenção humana: operação integrada, automática e bidirecional com o sistema contábil e orçamentário utilizado pelo SAAE, sem necessidade de importação, exportação ou leitura manual de arquivos externos.
- b) Processamento automático e em tempo real: todas as etapas --- leitura, emissão de faturas, recebimentos e baixa contábil --- deverão ocorrer de forma sincronizada e automatizada, com atualização imediata das informações no sistema contábil e orçamentário.
- c) Ausência de intervenção humana: não será admitida qualquer forma de operação manual para conciliação, digitação ou manipulação de dados entre sistemas.
- d) Consistência e segurança das informações: o sistema deverá garantir total integridade e rastreabilidade entre os módulos comercial, contábil e orçamentário, assegurando que toda transação comercial seja automaticamente refletida na contabilidade, sem divergências de valores.

#### **3.9.1. -- Fundamentação da Exigência**

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

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

**3.10.** Todos os serviços e equipamentos 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 e seus componentes atendam plenamente às necessidades funcionais do SAAE e à legislação vigente, especialmente a Lei nº 14.133/2021 e o Decreto Municipal nº 4.969/2024.

#### **3.11- Do prazo e possibilidades de prorrogações**

**3.11.1-** 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.

#### **3.12. 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.

## **4- DA ESTIMATIVA DA QUANTIDADE**





**4.1.** A estimativa da quantidade de bobinas térmicas a serem consumidas no período anual foi elaborada com base em dados reais, concretos e verificáveis da operação atual, considerando o histórico efetivo de impressão de contas e o consumo médio de bobinas utilizado nas rotinas operacionais do serviço de saneamento. Para a definição da estimativa, tomou-se como referência a quantidade real de contas atualmente emitidas mensalmente, bem como a quantidade efetiva de faturas que podem ser impressas por bobina, conforme o layout atualmente adotado, o que permite aferir com precisão o consumo médio mensal e anual de insumos. Adicionalmente, a estimativa considerou, de forma determinante, a mudança do layout da fatura para o modelo de Nota Fiscal, a ser obrigatoriamente adotado pelo setor de saneamento a partir de 2026, conforme padrão definido pela Receita Federal. Essa alteração implica aumento no volume de informações impressas por documento, reduzindo a quantidade de contas impressas por bobina e, conseqüentemente, elevando o consumo anual do insumo.

Por fim, a estimativa incorporou uma margem técnica para perdas operacionais, decorrentes de ajustes de impressão, testes, manuseio e eventuais retrabalhos, de modo a assegurar a continuidade das atividades, evitar desabastecimentos e garantir a adequada execução das rotinas de leitura e impressão ao longo da vigência contratual. Dessa forma, a quantidade estimada reflete de maneira fiel a demanda real do serviço, estando alinhada às necessidades operacionais atuais e às mudanças normativas e tecnológicas previstas, atendendo aos princípios do planejamento, economicidade e eficiência administrativa.

#### **4.1.1. Premissas Utilizadas**

Quantidade média de contas emitidas por mês: 16.000

Período de referência: 12 meses

Alteração no layout da NF-e conforme padrão definido pela Receita Federal, impactando a quantidade de contas impressas por bobina.

#### **4.1.2. Situação Atual (Layout Atual)**

Quantidade de contas impressas por bobina: 78 contas

Cálculo mensal:

$16.000 \div 78 \approx 205$  bobinas/mês

Cálculo anual:

$205 \times 12 = 2.460$  bobinas/ano

#### **4.1.3. Situação Futura (Novo Layout da NF-e -- 2026)**

Quantidade estimada de contas impressas por bobina: 55 contas

Cálculo mensal:

$16.000 \div 55 \approx 290$  bobinas/mês

Cálculo anual:

$290 \times 12 = 3.480$  bobinas/ano

#### **4.1.4. Comparativo Resumido**

Situação Contas por bobina Bobinas/mês Bobinas/ano

Layout atual 78 205 2.460

Novo layout NF-e (2026) 55 290 3.480

#### **4.1.5. Conclusão**

Com a adoção do novo layout da NF-e em 2026, haverá um aumento significativo no consumo de bobinas, passando de 2.460 para 3.480 bobinas por ano, o que representa um acréscimo aproximado de 1.020 bobinas/ano (cerca de 41% de aumento).

#### **Estimativa Adicional -- Margem de Perdas**

Quantidade estimada de bobinas/ano (novo layout NF-e): 3.480 bobinas

Percentual de perdas estimado: 14,94%





Cálculo da perda:

$$3.480 \times 14,94\% = 520 \text{ bobinas (aproximadamente)}$$

Quantidade total estimada com perdas:

$$3.480 + 520 = 4.000 \text{ bobinas/ano}$$

### Conclusão Complementar

Dessa forma, considerando uma margem técnica de 14,94% para perdas operacionais, ajustes de impressão, testes e eventuais retrabalhos, a quantidade estimada de bobinas a serem consumidas anualmente passa a ser de 4.000 bobinas, valor que deverá ser adotado como referência no Estudo Técnico Preliminar para fins de planejamento e contratação.

A seguir, apresenta-se o quadro consolidado de estimativas:

#### LOTE 1 – SISTEMA INTEGRADO

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Migração De Sistema Com Integração Do Banco de dados, Implantação E Treinamento do Software de Gestão Comercial e Administrativa	Migração de Sistema Com Integração Do Banco de dados, Implantação e Treinamento do Software	1	Migração de Sistema
2	Sistema Integrado Contas E Consumo Único Para Gestão Comercial e Administrativa	Locação de software(serviço)	12	Sistema único para gestão comercial e administrativa

#### LOTE 2 – LOCAÇÃO DE IMPRESSORAS

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Impressoras térmicas portáteis (incluindo duas sobressalentes)	Locação de equipamentos	8	6 em uso (5 fiscais +1 equipe de corre/religação) +2 reserva técnica

#### LOTE 3 – LOCAÇÃO DE TABLETS

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Tablets	Locação de equipamentos	3	2 para atendimento +1 para chefe de seção

#### LOTE 4 – INSUMOS





ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Bobinas Térmicas	Aquisição (consumo)	4.000/ano	Média de 55 impressão por bobinas (16.000 contas /mês x12 meses+14,94% de reserva operacional

**4.2.** O fornecimento das bobinas térmicas do **Lote 4**, ocorrerá de forma parcelada, conforme a necessidade da Administração, mediante emissão de ordens de compra ao fornecedor contratado, ao longo da vigência contratual. Tal sistemática visa assegurar o abastecimento contínuo dos insumos destinados às rotinas de leitura e impressão, evitando desabastecimento, otimizando o armazenamento e facilitando o controle logístico interno.

**4.3.** Em relação aos equipamentos do **Lote 2 e 3**, recomenda-se que o Termo de Referência preveja:

- a) a obrigatoriedade de manutenção preventiva e corretiva, bem como substituição imediata de equipamentos defeituosos ou danificados;
- b) o fornecimento de 2 (duas) impressoras sobressalentes, mantidas nas dependências do SAAE para uso imediato;
- c) a previsão de substituição de tablets mediante solicitação formal do SAAE, devendo a contratada disponibilizar o equipamento reserva em até 3 (três) dias úteis, sem custos adicionais, incluindo transporte e recolhimento do equipamento inoperante;
- d) que todos os custos de envio, substituição e logística de reposição correrão por conta da empresa contratada.

**4.4.** 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.

**4.5.** 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.

**4.5.1** 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.

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.

## 5 - DO LEVANTAMENTO DE MERCADO

**5.1.** 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, especificamente para a seção de "Contas e Consumo". 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.





**5.2.** 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.

**5.3.** 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 no item 1.7, como inconsistências de dados, retrabalho e descumprimento das normas do SIAFIC. Sua manutenção representa um retrocesso tecnológico e um risco administrativo e fiscal inaceitável.

**b) Sistema Híbrido (Desktop com Módulos Web):**

Solução que combina componentes instalados localmente com alguns módulos acessíveis via web. Embora apresente algum avanço em relação ao modelo puramente desktop, mantém a complexidade de gestão de infraestrutura local, dificuldades de atualização sincronizada e, frequentemente, ainda requer processos manuais ou semiautomatizados para integração de dados. Não garante a integração total, automática e em tempo real exigida, perpetuando falhas operacionais e não atendendo plenamente ao Decreto 10.540/2020.

**c) Sistema em Nuvem (Cloud) não Totalmente Integrado:**

Trata-se do sistema atualmente em operação no SAAE Oliveira, contratado para substituir o antigo modelo desktop. 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 (SIAFIC), que veda a conciliação e manipulação manual de dados entre sistemas. Consequentemente, este modelo não resolve os problemas históricos de inconsistência, retrabalho e falta de rastreabilidade, apresentando falhas operacionais similares às do sistema legado anterior e, portanto, não atende às necessidades modernas de automação e controle do SAAE.

**d) Sistema em Nuvem Totalmente Integrado:**

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. 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 SIAFIC, eliminando redundâncias, retrabalho e inconsistências, garantindo segurança, transparência e rastreabilidade completas.

**5.4.** Diante da análise, conclui-se que o Cenário **D** - Sistema em Nuvem Totalmente Integrado é a única solução de mercado que atende de forma completa, eficiente e sustentável à necessidade central do SAAE Oliveira: substituir o sistema obsoleto por uma plataforma única e integrada que unifique e automatize os processos de leitura, faturamento, atendimento, arrecadação e contabilidade, em estrita conformidade com o Decreto 10.540/2020 e com as diretrizes do Programa Papel Zero municipal.





**5.5.** A solução como um todo, portanto, deve ser composta pela contratação deste sistema integrado, complementada pela locação dos equipamentos móveis (tablets e impressoras térmicas) necessários para a operacionalização das rotinas de campo e atendimento, e pelo fornecimento dos insumos (bobinas térmicas pré-impressas) que garantem a padronização e a continuidade do serviço de faturamento simultâneo.

## **5.6. DO PONTO DE VISTA PROCEDIMENTAL**

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

**5.6.2.** 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 assumira obrigações contínuas de suporte, evolução tecnológica, manutenção e treinamento, típicas de um contrato de prestação de serviço contínuo, e não de um fornecimento pontual.

**5.6.3.** A contratação direta por Dispensa ou Inexigibilidade também não se mostra aplicável. A pesquisa de mercado, detalhada no item 5, 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. Não há, portanto, a exclusividade ou singularidade do objeto que justifique a inexigibilidade de licitação.

**5.6.4.** O Pregão Eletrônico, na forma da Lei nº 14.133/2021, apresenta-se como a modalidade 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. A experiência do SAAE em outras licitações de serviços de tecnologia e a amplitude de preços observada nas cotações preliminares indicam um significativo potencial de redução de custos.

**Celeridade e Eficiência:** O processo é conduzido integralmente em ambiente eletrônico, agilizando as fases de credenciamento, lance e habilitação, o que é crucial para uma contratação de caráter urgente, conforme destacado no item 1.7.

**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 e de equipamentos.

**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), manutenção de equipamentos e fornecimento sob demanda de insumos, garantindo segurança jurídica e previsibilidade orçamentária.

**5.6.5.** Conclui-se, do ponto de vista procedimental, que a estruturação do processo em Pregão Eletrônico do tipo menor preço por **LOTE**, com a celebração de contrato para cada um dos **lotes 01, 02, 03 e 04** (sistema; equipamentos e insumos), constitui a forma mais ágil, transparente, competitiva e economicamente vantajosa para atender à necessidade pública identificada, em plena observância aos princípios da administração pública e à legislação pertinente.

## **6. DA ESTIMATIVA DE VALOR**

**6.1.** Estima-se como gasto com a presente contratação o importe global de cada lote de:

**LOTE 1** – R\$ 201.018,30 (Duzentos e um mil, dezoito reais e trinta centavos)

**LOTE 02** – R\$ 32.621,76 (Trinta e dois mil, seiscentos e vinte e um reais e setenta e seis centavos)

**LOTE 03** – R\$ 10.671,04 (Dez mil, seiscentos e setenta e um mil e quatro centavos)

**LOTE 04** – R \$ 42.912,00 (Quarenta e dois mil, novecentos e doze reais)

### **6.2. Metodologia da Pesquisa de Mercado para Estimativa de Valor**

**6.2.1.** Para fundamentar a estimativa de valor do objeto, foi realizado um levantamento de preços abrangente, garantindo transparência e aderência à realidade do mercado. A obtenção do valor alhures se deu através de pesquisa direta, realizada com três fornecedores nos moldes do art. 23, parágrafo 1º, incisos I, II e IV,





considerando as seguintes justificativas: a busca por empresas locais especializadas no objeto e de ampla conceituação, bem como de histórico de conduta ilibada em participação em licitações públicas, sendo realizado uma análise suscinta prévia para tanto.

A pesquisa foi conduzida conforme a seguinte metodologia:

1. Pesquisa de Preços Direta com Fornecedores Especializados: Entre os meses de novembro e dezembro de 2025, foram enviados e-mails formais com a descrição do objeto para empresas especializadas em cada segmento do objeto, solicitando cotações oficiais. As propostas recebidas foram anexadas ao processo administrativo.

A escolha dos fornecedores foi baseada na pesquisa de mercado realizada com os fornecedores que já tem seu cadastro vigente vinculado ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto da cidade de Oliveira – SAAE e em razão da capacidade e histórico de idoneidade de cada empresa fornecedora das cotações de preços, e responsabilidade quanto a garantia e aos prazos de entrega exigidos pelo Autarquia, para que não haja transtornos que consequentemente possam acarretar em atrasos.

2. Consulta a Registros Públicos no PNCP: Foram analisados editais e contratos homologados de autarquias de saneamento de porte similar, registrados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), considerando a data mais próxima possível da pesquisa (maio a dezembro de 2025). Os links de acesso direto a cada registro são fornecidos abaixo.
3. Análise do Custo Atual: Considerou-se o valor pago pelo sistema em vigência no exercício de 2025, obtido diretamente do fornecedor atual, sendo aplicado o reajuste do índice. Essa metodologia foi aplicada somente no LOTE 01,

### **6.3. Estimativa de Valor por Lote -- Compatibilidade e Integração Operacional**

#### **6.3.1 LOTE 1 -- SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO COMERCIAL**

Justificativa do Lote 1: A solução de software de contas e consumo e de leitura é indivisível. Um único fornecedor deve garantir a coesão dos módulos, a integração a integração total, automatizada e sem intervenção humana com o SIAFC e a responsabilidade integral pelo suporte e evolução do sistema e realizar a migração, treinamentos e toda

##### **6.3.1.1 Cotações Diretas Recebidas (via e-mail/Whatsapp):**

- IPM SISTEMAS LTDA
- CEBI INFORMÁTICA
- CWC SISTEMAS
- GESTCOM INFORMÁTICA LTDA

##### **6.3.1.2. Registros Públicos Consultados (PNCP):**

- Serviço Autônomo de Água e Esgoto – São José da Lagoa/MG  
Link de acesso: <https://pncp.gov.br/app/editais/06189353000168/2026/2>

**6.3.3. Custo Atual (2025):** Contrato 011/2023 com MGF GESTCOM: R\$ 84.585,96/ano com Índice de correção no período de dezembro/2025 o valor será de R\$ 88.553,65/ano referente a locação do software.

**6.3.3.1.** O item relativo à **Migração de Sistema**, constante no contrato 011/2023, foi com Índice de correção no período de dezembro/2025 o valor será de R\$ 2.230,22.

#### **6.4. LOTE 2 -- IMPRESSORAS**

##### **6.4.1. Cotações Diretas Recebidas (via e-mail/Whatsapp):**





Impressoras Térmicas com locação mensal de (8 unidades):

- INOVAÇÃO COMPUTAÇÃO MÓVEL LTDA
- CEBI INFORMÁTICA

**6.4.1.1.** O SAAE pesquisou com outros fornecedores, porém não obteve resposta, demonstrando assim que realizou diligências junto ao mercado, sem êxito na obtenção das cotações pretendidas.

**6.4.1.2.** CWC SISTEMAS: Não foi possível utilizar a cotação, pois foi englobado os lotes 02, 03 e 04 em uma única somatória impossibilitando a identificação do valor unitário

**6.4.2. Registros PNCP:**

- SAAE Cravinhos/SP

Link de acesso: <https://pncp.gov.br/app/contratos/45228400000197/2025/10>

**6.4.3.** Com relação ao nosso contrato atual da locação das impressoras é um contrato unificado, sendo pago sistema + locação da impressora com a entrega das bobinas, não sendo possível o desmembramento para atualizar e utilizar como estimativa.

**6.5. LOTE 03 - Tablets**

**6.5.1. Cotações Diretas Recebidas (via e-mail/Whatsapp):**

- INOVAÇÃO COMPUTAÇÃO MÓVEL LTDA
- CEBI INFORMÁTICA

**6.5.1.1.** O SAAE pesquisou com outros fornecedores, porém não obteve resposta, demonstrando assim que realizou diligências junto ao mercado, sem êxito na obtenção das cotações pretendidas.

**6.5.1.2.** CWC SISTEMAS: Não foi possível utilizar a cotação, pois foi englobado os lotes 02, 03 e 04 em uma única somatória impossibilitando a identificação do valor unitário

**6.5.2. Registros PNCP:**

- PNCP Amélia Rodrigues/BA

Link de acesso: <https://pncp.gov.br/app/editais/12426325000110/2025/27>

**6.5.3.** Atualmente o SAAE de Oliveira/MG não tem contrato com locação de tablets.

**6.6. Bobinas Térmicas (4.000 unidades):**

**6.6.1. Cotações Diretas Recebidas (via e-mail/Whatsapp):**

- BH BOBINAS LTDA
- GRAFPRINT EMBALAGENS LTDA
- INOVAÇÃO COMPUTAÇÃO MÓVEL LTDA

**6.6.2. Registros PNCP:**

- SAMAE Santa Cecília do Pavão/PR

Link de acesso: <https://pncp.gov.br/app/editais/80924772000159/2025/5>

**6.6.3.** Com relação ao nosso contrato atual da locação das impressoras é um contrato unificado, sendo pago sistema + locação da impressora com a entrega das bobinas, não sendo possível o desmembramento para atualizar e utilizar como estimativa.





## 6.7. ORÇAMENTOS ENVIADOS NÃO RESPONDIDOS

Informamos que, no período de novembro e dezembro de 2025, foram encaminhadas solicitações formais de cotação a diversos fornecedores, contendo especificações técnicas e prazos para resposta, contudo não houve retorno das propostas comerciais, apesar das confirmações de envio e, em alguns casos, de leitura dos e-mails.

### 6.7.1. Segue o resumo das solicitações realizadas:

Asp Tecnologia de Sistemas Ltda do Grupo Assessor CNPJ: 04.334.666/0001-37 que optou em não enviar o orçamento alegando que o seu sistema da empresa não atende as especificações do nosso processo resposta via Whatsapp.

CentauroNet

Solicitação inicial enviada em 19/11/2025, com reenvio em 24/11/2025, referente à locação de impressoras térmicas, tablets e fornecimento de bobinas.  
Situação: sem retorno, mesmo após reiteração.

GTI

Tec

Solicitação de cotação enviada em 19/11/2025, referente à locação de tablets, impressoras térmicas e fornecimento de bobinas.  
Situação: sem retorno.

## 6.8. Conclusão da Estimativa

Os valores de referência propostos foram apurados mediante rigorosa pesquisa de mercado, documentada com cotações diretas, registros públicos e análise do custo corrente. A estruturação em quatro lotes visa assegurar a vantajosidade e a integração operacional completa da solução, prevenindo incompatibilidades técnicas. Espera-se que o processo licitatório, pela força da concorrência, resulte em propostas finais abaixo dos valores de referência, atendendo plenamente ao princípio da economicidade e à responsabilidade fiscal.

## 7. DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

**7.1.** Considerando as necessidades identificadas e as alternativas analisadas, a solução técnica mais adequada para atender às demandas do SAAE/Oliveira consiste na contratação, por meio de pregão eletrônico, de empresa(s) especializada(s) para fornecimento e locação de tecnologia da informação aplicada à gestão comercial e administrativa do serviço de saneamento, abrangendo de forma integrada.

**7.2.** 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.

**7.3.** Com a implantação do novo sistema e a disponibilização dos equipamentos e insumos necessários, 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;
- E continuidade ininterrupta das rotinas de leitura, emissão e entrega das contas de consumo.





**7.4.** 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.

**7.5.** Considerando o histórico operacional do SAAE/Oliveira, a solução como um todo deverá manter o uso de bobinas térmicas **pré-impresas**, que integram o fluxo de faturamento atualmente utilizado pela Autarquia. A pré-impressão assegura padronização visual da fatura, maior legibilidade em campo, estabilidade na impressão, redução de falhas operacionais e comunicação institucional uniforme ao usuário.

As bobinas pré-impresas contêm exclusivamente elementos fixos do layout institucional, como molduras, quadros e marcações, **sem qualquer dado pessoal**, garantindo plena conformidade com a LGPD. Os dados variáveis do usuário --- consumo, valores, QR Code Pix, informações de cobrança --- são impressos somente no momento da leitura ou atendimento, mediante integração com o sistema comercial.

A manutenção das bobinas pré-impresas é tecnicamente necessária para assegurar eficiência das rotinas de leitura e faturamento, compatibilidade com o parque de impressoras portáteis previsto no Termo de Referência e atendimento às práticas consolidadas de operação do SAAE

## **8 – DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO:**

**8.1.** O objeto da presente contratação foi estruturado em quatro lotes distintos e complementares, correspondentes aos componentes essenciais e tecnicamente integrados da solução tecnológica a ser implantada, conforme análise de mercado e viabilidade técnica detalhada nos itens 5 e 6 deste estudo, a saber:

**LOTE 1:** Locação do Sistema Integrado de Gestão Comercial e Administrativa para a seção de "Contas e Consumo", incluindo implantação, manutenção, atualização, suporte técnico e integração total, automatizada e sem interferência humana e automatizada com o SIAFC e demais sistemas utilizados pelo SAAE.

**8.2.** A estruturação em lotes visa atender ao princípio da economicidade e da eficiência administrativa, permitindo a ampliação da competitividade e a participação de empresas especializadas em cada grande segmento do objeto, sem comprometer a integração operacional total e a responsabilidade unificada dentro de cada lote.

**8.3.** A formação dos lotes, em substituição a uma divisão em múltiplos itens independentes, não configura fracionamento indevido da despesa. Pelo contrário, busca-se agrupar objetos de naturezas complementares e tecnicamente interdependentes sob a responsabilidade de um único fornecedor por lote, conforme justificado nos itens 5.6 e 6.2. O Lote 1 agrega a solução de software, indivisível e de responsabilidade integral de um único fornecedor. O Lote 2 refere-se à locação de impressoras térmicas portáteis. O Lote 3 contempla a locação de tablets e o Lote 4 a aquisição de insumos (bobinas térmicas), cuja compatibilidade física e integração técnica são indispensáveis para a operação. Esta estruturação atende ao disposto no art. 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que orienta a administração a dividir o objeto sempre que tecnicamente viável e economicamente vantajoso, promovendo a vantajosidade da contratação.

**8.4.** O LOTE 1 exige empresa de tecnologia da informação altamente especializada no desenvolvimento, manutenção e suporte contínuo de sistemas voltados à gestão de serviços de saneamento, com capacidade comprovada de integração total, automatizada e sem intervenção humana com sistemas contábeis públicos (SIAFC).

**8.5.** A estruturação em 04 lotes, portanto:

Garante a Integração e Responsabilidade: No Lote 1, assegura a coesão dos módulos do sistema e a responsabilidade integral pelo seu funcionamento e integração. No Lote 2, garante a compatibilidade total entre impressoras, tablets e bobinas, com um único responsável pela operação da cadeia física.





Otimiza a Competitividade: Permite que empresas especializadas em software compitam no Lote 1, e empresas especializadas em equipamentos e suprimentos compitam nos Lotes 2, 3 e 4, atraindo concorrência qualificada em cada segmento.

Assegura Vantajosidade e Segurança Operacional: A expectativa é obter a melhor proposta técnica e econômica para cada grande bloco da solução, com plena garantia de que todos os componentes dentro de um mesmo lote serão perfeitamente compatíveis e integrados.

**8.6.** Dessa forma, a divisão em quatro lotes é tecnicamente justificável e economicamente vantajosa, atendendo aos princípios da competitividade, eficiência, economicidade e vantajosidade. Esta estrutura assegura que cada grande componente da solução tecnológica (sistema integrado e cadeia operacional de campo) seja contratado junto a fornecedor com expertise e responsabilidade consolidada no respectivo segmento, conforme demonstrado pela pesquisa de mercado e análise de viabilidade contida neste estudo.

## 9. DOS RESULTADOS

**9.1.** 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.

**9.2.** Com a implantação do **sistema integrado (Lote 1)**, aliado à utilização dos **equipamentos móveis e insumos compatíveis (Lotes 2, 3 e 4)**, 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), garantindo compatibilidade com os meios de pagamento atuais e atualização automática dos cálculos e valores;
- 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.

**9.3.** 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.

**9.4.** 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.

## **10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

**10.1-** 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**

**10.2-** 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 equipamento fornecido e zelar pelo fiel cumprimento das obrigações contratuais.

## **11. DAS CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**

**11.1.** A execução da solução proposta está condicionada à disponibilização de equipamentos e insumos compatíveis com o sistema a ser implantado, os quais foram devidamente agrupados nos **Lotes 2, 3 e 4** deste estudo técnico.

**11.2.** 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 --- estão contemplados no escopo desta contratação, estruturada em quatro lotes.

**11.3.** 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.

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

**11.5.** Portanto, a presente contratação possui caráter correlato e sucessório, não havendo sobreposição de objetos ou de despesas, mas sim a substituição planejada de soluções tecnológicas atualmente ineficientes, em atendimento aos princípios da eficiência, economicidade, continuidade e segurança administrativa.

## **12. DOS POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS**

**12.1.** A contratação proposta possui baixo potencial de impacto ambiental, por se tratar de serviços de tecnologia da informação e locação de equipamentos eletrônicos, sem geração significativa de resíduos, emissões ou consumo de recursos naturais no processo de execução.

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

- O descarte adequado de bobinas térmicas e resíduos de papel;





- O descarte futuro de equipamentos eletrônicos (tablets e impressoras térmicas), 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.

**12.3.** 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);  
Entrega integral e controlada das bobinas térmicas, com gestão eficiente de estoque e controle de consumo, evitando desperdícios e descarte prematuro;  
Utilização de equipamentos locados, 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.

**12.4.** 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.

**12.5.** 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, que reforça o compromisso institucional do SAAE com a sustentabilidade e a responsabilidade ambiental.

### **13. DA CONCLUSÃO**

**13.1-** Após a análise técnica realizada, conclui-se que a presente contratação é necessária, oportuna e vantajosa para o SAAE/Oliveira, uma vez que visa garantir a continuidade e aprimoramento das rotinas comerciais, administrativas e operacionais relacionadas à gestão do serviço de saneamento básico, assegurando maior eficiência, transparência e controle dos processos.

**13.2.** A contratação abrange solução tecnológica completa, estruturada em quatro lotes:

**13.3.** A estruturação do objeto em **quatro lotes** é tecnicamente justificável e economicamente vantajosa, pois permite a participação de fornecedores especializados em cada grande segmento (software e hardware/insumos), amplia a competitividade e assegura melhor custo-benefício à Administração, **além de garantir a integração e compatibilidade total dos componentes dentro de cada lote**, em conformidade com o art. 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

**13.4.** O levantamento de mercado evidenciou a existência de diversos fornecedores capazes de atender às especificações, bem como a inviabilidade de contratação direta por inexigibilidade ou dispensa, sendo o Pregão Eletrônico, tipo menor preço por **LOTE**, a modalidade mais adequada à natureza do objeto e aos princípios da economicidade, eficiência e transparência.

**13.5.** A nova licitação, prevista para dezembro de 2025, tem caráter planejado e substitutivo, não se sobrepondo aos contratos atualmente vigentes, mas garantindo a transição segura para uma nova solução tecnológica estável, integrada e em conformidade com o SIAFIC e com o Programa Papel Zero (Decreto Municipal nº 4.969/2024).





**13.6.** Considerando o exposto, recomenda-se a abertura do processo licitatório na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo menor preço por **LOTE**.

**13.7.** A execução dessa contratação proporcionará ao SAAE/Oliveira melhoria nos controles internos, maior eficiência operacional, integração sistêmica e avanço tecnológico, resultando em uma prestação de serviços mais moderna, sustentável e transparente, em conformidade com as diretrizes da Lei nº 14.133/2021 e com os princípios da administração pública responsável e inovadora.

**Oliveira/MG, 10 de março de 2026.**

---

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





## ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

### REPUBLICAÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026

#### 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 do ITEM 1 – LOTE 1.

Anexo II – Apêndice Funcional – Descrição Detalhada dos Módulos e Funcionalidades Mínimas do ITEM 1 – LOTE1.

#### 2. DO OBJETO

**2.1.** O presente Termo de Referência tem por 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.

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

**LOTE 1** – 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 total, automatizada e sem intervenção humana com o SIAFC, treinamento do software e demais sistemas utilizados pelo SAAE;

**LOTE 2** – Locação de equipamentos: impressoras térmicas portáteis;

**LOTE 3** – Locação de equipamentos: tablets;

**LOTE 4** – Aquisição de Bobinas Térmicas para impressoras térmicas portáteis.

**Parágrafo único.** Os ITENS descritos em cada LOTE neste Termo de Referência, não caracterizando adjudicação isolada por item.

**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. DOS ITENS**

**ITEM 1 – LOTE 1 - SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO COMERCIAL, ADMINISTRATIVA E OPERACIONAL**





Inclui, no mínimo:

- Sistema completo “Contas & Consumo”;
- Leitura, impressão e entrega simultânea;
- Faturamento e cobrança;
- Arrecadação por múltiplos meios eletrônicos, incluindo obrigatoriamente PIX, cartão de crédito e cartão de débito, com baixa automática das faturas, conciliação bancária automática e integração contábil direta ao SIAFC, vedado qualquer lançamento manual.
- Gestão de inadimplência e parcelamentos;
- Módulo de Ordens de Serviço (OS);
- Módulo de atendimento e protocolo;
- Requerimentos online e presenciais;
- Relatórios gerenciais;
- Assinatura manuscrita digital em tablet;
- Portal e aplicativo do cidadão;
- Módulo de dívida ativa, execução fiscal e protesto;
- Integração com órgãos de proteção ao crédito (quando possível);
- GED – Gestão de Documentos;
- Backups automáticos e menu de backup manual;
- Conversão e migração completa dos dados;
- Hospedagem em nuvem certificada;
- Treinamento presencial (mín. 60 dias) e treinamentos de reciclagem;
- Suporte técnico e SLA integral;
- Configuração e adaptação para emissão da NFag e DanFag
- Migração completa de Sistema com Integração do Banco de dados contemplando Base cadastral de usuários; Histórico de contas, faturas e consumos; Débitos, créditos e parcelamentos; Relatórios históricos; Configurações e parametrizações vigentes;
- Implantação e Treinamento do Software de Gestão Comercial e Administrativa.

**O detalhamento técnico – anexos I e II - complementares do ITEM 1 – LOTE 1:**

**Anexo I - Especificações Técnicas**

**Anexo II – Apêndice Funcional – Descrição Detalhada dos Módulos e Funcionalidades Mínimas**

**ITEM 1 – LOTE 2 - LOCAÇÃO DE IMPRESSORAS TÉRMICAS PORTÁTEIS**

A contratada deverá fornecer **08 (oito) impressoras térmicas portáteis**, sendo:

- **06 (seis)** unidades para operação diária;
- **02 (duas)** unidades para reserva técnica, com **substituição imediata** em caso de falha.

### **1. Características Gerais**

- a) Os equipamentos devem ser comprovadamente novos (primeiro uso);
- b) Impressão térmica direta com impressão de textos, código de barras e imagens;
- c) Processador mínimo: 528 Mhz 32Bits;
- d) Memória Flash Mínima: 4 GB;
- e) Largura de impressão mínima: 100 a 104mm;
- f) Largura máxima da bobina: 113 mm;
- g) Método de impressão: Rolo com diâmetro até 57mm;
- h) Capacidade mínima de 24 metros de rolo de bobina;
- i) Resolução mínima 203 dpi;
- j) Temperatura de operação: -4º a 55ºC;
- k) Interface de comunicação mínima: Bluetooth 4.1;





- l) Velocidade mínima de impressão: 127 mm / segundo;
- m) Peso máximo: 800g (com bateria);
- n) Display LCD;
- o) Norma de operação: IP54;
- p) Resistência a múltiplas quedas em concreto de 2,0 metros de altura;
- q) O equipamento deverá ser homologado para uso com o software de leitura utilizado por nossa empresa, devendo ser disponibilizada uma unidade antes do fornecimento;
- r) Fonte para recarga de bateria conectável à própria impressora;
- s) Bateria recarregável mínima: Lítio-Ion de 6.500mAh;
- t) Dimensões máximas incluindo bobina: 160 x 160 x 70 mm;
- u) Código de barras: Barcode Ratios (1.5:1, 2:1, 2.5:1, 3:1, 3.5:1), Linear Barcodes (Code 39, Code 93, UCC/EAN128, Code 128, Codabar (NW-7), Interleaved 2-of-5, UPC-A, UPC-E, 2 and 5 digit add-on, EAN-8, EAN-13, 2 and 5 digit add-on) e 2-Dimensional (PDF417, MicroPDF417, MaxiCode, QR Code, GS1 / DataBar™ (RSS) family, Aztec, MSI/Plessey, FIM Postnet, Data Matrix, TLC39);
- v) Padrão de comandos CPCL com firmware com CPCL nativo para suporte a ZPL e EPL;
- w) Suportar trabalhar com arquivos PCX para impressão de imagens, em especial, imagem de estrutura da fatura/documentos para impressão em formulários em branco;
- x) Suportar a impressão de fotos capturas por Smartphones e Coletores de dados e enviadas para impressora a cada captura;
- y) Função de retorno do status da impressora para softwares de impressão utilizados no Coletor ou Smartphone Windows Mobile e Android;
- z) Permitir o carregamento de qualquer tipo de fontes customizáveis de letras para a memória da impressora, possibilitando o uso via comando;
- aa) Possuir software de gerenciamento e configuração da impressora via desktop;
- bb) Possuir sensor de blackmark para identificação da parada de avanço de bobina com bobinas com blackmark no final do formulário, parte traseira do formulário, com 3 mm mínimos de espessura;
- cc) O fornecedor deverá realizar a instalação da impressora com todas as configurações necessárias para o pleno funcionamento com nosso software utilizado nos Coletores/Smartphones Android e Windows Mobile;
- dd) Disponibilização de SDK para Windows Mobile 6.5 (ou superior) e Android 4.1 (ou superior) que permita todas as funcionalidades descritas neste termo. O fornecimento da SDK não elimina a necessidade de também trabalhar diretamente com comandos diretos no padrão CPCL;
- ee) Deverá ser apresentado certificado de homologação da ANATEL para o equipamento;

## 2. Acessórios Inclusos

- a) Capa ou “bumper” protetor contra impactos;
- b) Cinta ou clip para transporte em campo;
- c) Fonte carregadora e cabos originais;
- d) Documentação técnica completa (manual, instruções e guia de instalação).

## 3. Manutenção e Substituição

- a) Manutenção preventiva e corretiva inclusa durante toda a vigência contratual;
- b) **Substituição imediata**, em até **24 horas**, no caso de falha ou mau funcionamento;
- c) Disponibilidade de peças, componentes e suporte técnico local ou regional.

## 4. Homologação e Certificação

- a) O equipamento deverá possuir certificação **ANATEL** válida;
- b) A contratada deverá realizar a instalação, configuração e testes de funcionamento, garantindo compatibilidade plena com o sistema utilizado pelo SAAE/Oliveira.

## ITEM 1– LOTE 3 - LOCAÇÃO DE TABLETS





A contratada deverá fornecer 03 (três) tablets com as seguintes características mínimas:

### 1. Requisitos de Hardware

- a) Processador octa-core ou superior;
- b) Memória RAM mínima de 3 GB;
- c) Armazenamento interno mínimo de 32 GB, com possibilidade de expansão;
- d) Tela entre 8” e 10”, tecnologia LCD/IPS, capacitiva, multitouch, com: suporte a escrita manual, compatibilidade com stylus (caneta), precisão adequada para assinatura manuscrita;
- e) Resolução mínima 1280 × 800;
- f) Entrada USB (USB-C ou micro USB) para carregamento e transferência/instalação de dados;
- g) Conectividade: Wi-Fi 2.4/5 GHz, Bluetooth 4.2+ e GPS integrado;
- h) Câmera traseira mínima de 8 MP;
- i) Bateria com autonomia mínima de 7 horas de uso contínuo;
- j) Peso e ergonomia adequados para uso prolongado em campo.

### 2. Requisitos de Software

- a) Sistema operacional Android 10 ou superior;
- b) Compatibilidade com os aplicativos do ITEM 1 – Lote 1 - (Atendimento, Assinatura Digital, Protocolo e Autoatendimento);
- c) Permissão para instalação de aplicativos oficiais do SAAE e de terceiros utilizados operacionalmente;
- d) Capacidade de operar em modo offline, com sincronização automática dos dados ao restabelecimento da conexão;
- e) Permissão para utilização de APIs nativas de câmera, geolocalização, sensores e captura de assinatura digital manuscrita.

### 3. Assinatura Digital no Tablet

O tablet deverá permitir coleta de assinatura manuscrita digital por meio de stylus, atendendo aos seguintes requisitos:

- a) Sensibilidade adequada para traços finos e contínuos;
- b) Baixa latência durante a escrita;
- c) Resolução suficiente para visualização e registro da assinatura;
- d) Exportação da assinatura como imagem ou elemento integrado ao documento eletrônico (ex.: PDF da OS, protocolo, requerimento);
- e) Preferencialmente com tecnologia de rejeição de palma (“palm rejection”), quando disponível;
- f) Armazenamento seguro e tratamento dos dados conforme a LGPD.

### 4. Itens Inclusos

- a) Caneta (stylus) compatível com o equipamento;
- b) Capa protetora resistente a impacto;
- c) Película protetora (quando aplicável);
- d) Carregadores e cabos originais;
- e) Configuração e integração do equipamento com todos os módulos do Sistema Comercial do ITEM 1 – Lote 1.

### 5. Manutenção, Substituição e Garantia





- a) Manutenção preventiva e corretiva inclusas durante toda a vigência contratual;
- b) Substituição imediata, em até 24 horas, em caso de falha;
- c) Garantia integral durante o período de locação.

#### ITEM 1 – LOTE 4 - FORNECIMENTO DE BOBINAS TÉRMICAS PRÉ-IMPRESSAS

A contratada deverá fornecer **(4.000 quatro mil) bobinas térmicas**, conforme especificações técnicas. O quantitativo de 4.000 (quatro mil) bobinas térmicas previsto neste Termo de Referência corresponde a estimativa anual, elaborada com base no histórico de consumo do SAAE, nos dados operacionais disponíveis e nas exigências decorrentes da adoção do novo modelo de fatura e do Documento Auxiliar da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica – DANFAG.

Caso, durante a vigência contratual, seja identificada a necessidade de fornecimento adicional de bobinas térmicas, em razão de ajustes operacionais, aumento de demanda ou adequação definitiva ao modelo de fatura exigido pela NFAG/DANFAG, o SAAE poderá solicitar nova remessa de bobinas antes do prazo de 12 (doze) meses, desde que haja justificativa técnica formal, disponibilidade orçamentária e mediante pagamento correspondente, respeitado o preço unitário contratado, não gerando qualquer obrigação automática à Administração nem direito subjetivo à contratada.

##### 1. Características do Papel

A contratada deverá fornecer 4.000 (quatro mil) bobinas térmicas, em fornecimento único e integral no início da vigência contratual, atendendo às seguintes especificações:

- a) Papel termossensível de alta durabilidade, adequado à tecnologia de impressão térmica direta;
- b) Gramatura: 65 a 75 g/m<sup>2</sup>;
- c) Espessura: 70 a 80 µm;
- d) Brancura mínima: ≥ 85%;
- e) Papel livre de pó, resíduos ou partículas soltas;
- f) Vida útil mínima antes da impressão: 10 (dez) anos, quando armazenado em condições adequadas;
- g) Durabilidade da imagem térmica após impressão: mínimo de 5 (cinco) anos, em condições adequadas de armazenamento;
- h) Rugosidade PPS (1,0 MPa): ≤ 2,0 µm;
- i) Embobinamento firme, uniforme, sem emendas, com camada térmica voltada para o lado externo;
- j) Bobinas sem aprisionamento no tubete, permitindo o desenrolamento livre do papel até o final, sem necessidade de marca sinalizadora.

##### 2. Dimensões da Bobina e do Documento

As dimensões deverão atender exatamente ao padrão do DANFAG em Bobina – Leiautes 1 e 2:

- a) Largura do papel (bobina): 104 mm;
- b) Comprimento do documento: variável, em papel contínuo, ajustável conforme a quantidade de informações do DANFAG;
- c) Comprimento médio por fatura: entre 355 mm e 410 mm, conforme manual técnico da NFAG;
- d) Não deverá haver canhoto, serrilha ou separação física de faturas;
- e) O modelo é de impressão contínua, não sendo admitida padronização de quantidade fixa de faturas por bobina.

##### 3. Tubete e Dimensões Máximas





- a) Diâmetro interno do tubete: 20 mm;
- b) Diâmetro externo do tubete: até 26 mm;
- c) Diâmetro máximo total da bobina: 57 mm;
- d) As dimensões deverão ser compatíveis com impressoras térmicas portáteis, especialmente a Zebra ZQ 521 ou modelo equivalente.

#### 4. Impressão e Leiaute

O leiaute da fatura de consumo e do DANFAG deverá ser compatível com o formato da bobina térmica especificada neste Termo de Referência, devendo o sistema emissor ajustar automaticamente a disposição dos campos, quadros, tabelas, códigos de barras e QR Codes ao comprimento variável do documento, em papel contínuo, sem cortes, canhotos ou separações físicas.

- a) A bobina não deverá conter layout pré-impresso obrigatório do DANFAG;
- b) É permitida pré-impressão institucional simples (ex.: logomarca, identificação do prestador ou mensagens institucionais), desde que:
  - não interfira nos campos variáveis do DANFAG;
  - não prejudique a legibilidade de textos, códigos de barras e QR Codes;
  - utilize tintas termo-resistentes, que não provoquem escurecimento do papel térmico;
- c) A impressão dos dados variáveis do DANFAG deverá ocorrer integralmente por meio da impressão térmica, a partir do XML autorizado da NFAG;
- d) A impressão em cores é facultativa, conforme previsto no Manual do DANFAG.

#### 5. Blackmark e Marcas de Leitura

- a) Não será exigido blackmark como padrão obrigatório;
- b) Caso utilizado por necessidade técnica específica do sistema, deverá ser:
  - opcional;
  - em tonalidade compatível com leitura óptica;
  - sem interferir na área útil do DANFAG;
- c) A ausência de blackmark não poderá impedir o correto funcionamento da bobina.

#### 6. Compatibilidade com Impressoras

As bobinas deverão ser plenamente compatíveis com:  
Impressoras térmicas portáteis Bluetooth e/ou Wi-Fi;  
Zebra ZQ 521, ou modelos equivalentes;  
Impressão de textos, tabelas, códigos de barras e QR Code PIX com contraste e legibilidade adequados;

Operação contínua, sem travamentos, desalinhamentos ou desprendimento irregular do papel.

#### 7. Embalagem, Armazenamento e Fornecimento

- a) Bobinas embaladas individualmente ou em pacotes selados;
- b) Proteção contra umidade, poeira e luz;
- c) Identificação de ITEM e data de fabricação;
- d) Armazenamento em caixas reforçadas, adequadas ao transporte;
- e) Fornecimento integral no início da vigência contratual.

#### 8. Homologação e Amostras

- a) O fornecedor deverá disponibilizar amostras mínimas de 10 (dez) bobinas para testes;





- b) Poderá ser exigido laudo ou atestado técnico comprovando as características do papel térmico;
- c) A aceitação definitiva ficará condicionada ao funcionamento adequado nas impressoras utilizadas pelo SAAE;
- d) A bobina deverá ser compatível com o software emissor do DANFAG e com os leiautes oficiais da NFAg.

As especificações acima foram elaboradas exclusivamente para garantir aderência integral ao padrão nacional da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica (NFAg – modelo 75), assegurando conformidade regulatória, compatibilidade tecnológica e segurança operacional.

### **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”;
- a locação dos equipamentos compatíveis para execução das rotinas em campo (tablets e impressoras térmicas portáteis); e
- o fornecimento das bobinas térmicas utilizadas na impressão das contas, reavisos e documentos correlatos.

**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.

Os contratos vigentes com as empresas responsáveis pelo fornecimento da solução atual têm término previsto para fevereiro e março de 2026, respectivamente. O novo contrato deverá garantir, desde sua vigência, atendimento integral às necessidades técnicas, operacionais e administrativas da Autarquia, assegurando continuidade dos serviços essenciais e conformidade com o Termo de Referência.

**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.

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.

**3.4.1.** A inclusão das canetas digitais (stylus) nos tablets é tecnicamente indispensável, uma vez que a nova solução contempla a abertura, execução e encerramento de ordens de serviço, protocolos e requerimentos eletrônicos que exigem a coleta de assinatura manuscrita do usuário no momento do atendimento. A caneta garante:

- maior precisão e legibilidade da assinatura;
- redução de erros e inconsistências em OS e atendimentos;
- validade jurídica do ato assinado;
- adequação às rotinas presenciais e em campo;
- integração com o módulo de atendimento e protocolo digital do ITEM 1 – Lote 1.

Tal requisito evita falhas, garante segurança jurídica e impede retrabalho dos servidores.

**3.4.2.** A aquisição de bobinas térmicas **pré-impressas** é necessária para assegurar a continuidade do padrão visual das contas de água e notificações emitidas pelo SAAE, adotado historicamente pela Autarquia, garantindo:

- identificação institucional pelos consumidores;
- padronização das informações obrigatórias previstas nas normas do setor;
- legibilidade e qualidade da impressão térmica realizada em campo;
- compatibilidade operacional com o processo de leitura e entrega simultânea;
- aderência ao Programa Papel Zero, mantendo parte fixa do layout previamente impressa e reduzindo o volume de dados a serem impressos termicamente.

A exigência é **estritamente funcional**, não restringe a competitividade e permite que qualquer fornecedor apto produza o layout oficial fornecido pelo SAAE

**3.4.3.** O SAAE/Oliveira já utiliza impressoras térmicas portáteis equivalentes ao modelo Zebra ZQ521 em suas rotinas de leitura e faturamento simultâneo, com total compatibilidade com o layout atual de faturas, com o sistema comercial em operação e com as bobinas térmicas pré-impressas utilizadas pela Autarquia.

A manutenção do mesmo padrão técnico traz vantagens operacionais essenciais, como:

- a) Continuidade do fluxo operacional sem necessidade de treinamento adicional;
- b) Compatibilidade total com bobinas pré-impressas, já utilizadas pelo SAAE;





- c) Compatibilidade comprovada com o layout e estrutura da fatura atual;
  - d) Robustez adequada ao uso diário em campo, com proteção IP54 e resistência a quedas;
  - e) Integração plena com aplicativos móveis Android e Windows Mobile utilizados pelos servidores;
  - f) Redução de riscos de falhas, interrupções e inconsistências no processo de leitura e impressão simultânea.
- Por esses motivos, as especificações mínimas descritas a seguir refletem a necessidade operacional real do SAAE, representando o nível de desempenho mínimo necessário para garantir eficiência, continuidade das rotinas e plena integração com o sistema comercial que será contratado.

**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.** 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.

### **3.8 – SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS ATUAIS PELO NOVO SISTEMA**

**3.8.1.** Em consonância com o Estudo Técnico Preliminar, a presente contratação visa superar as limitações do modelo atual, que opera com integrações manuais e arquivos importados/exportados, gerando inconsistências e retrabalho. A nova solução garantirá a automação e integração dos processos, eliminando falhas e assegurando a confiabilidade das informações.

**3.8.2.** A solução proposta elimina definitivamente esses problemas com: integração automática e bidirecional em tempo real atendendo assim ao SIAFIC, migração corrigida da base histórica, logs imutáveis com “antes/depois”, sincronização offline/online sem perda de dados e trilha de auditoria criptografada, garantindo confiabilidade total dos dados e pleno atendimento ao Decreto nº 10.540/2020 e à legislação aplicável.

## **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 Web e Mobile, com módulos de faturamento, leitura, ordens de serviço, arrecadação, controle de inadimplência, integração contábil e relatórios gerenciais;
- Equipamentos móveis necessários à execução das rotinas operacionais e atendimento, consistindo em tablets e impressoras térmicas portáteis, compatíveis e integrados ao sistema contratado. Os tablets serão utilizados para coleta de assinaturas digitais, evitando impressão de formulários, em conformidade com o Programa Papel Zero. As impressoras portáteis permitirão a impressão simultânea de faturas e notificações, garantindo agilidade e atendimento direto no local;
- Bobinas térmicas pré-impressas, fornecidas em quantidade suficiente para o atendimento integral das demandas anuais, destinadas à impressão de contas de consumo e reavisos, compatíveis com as impressoras portáteis. As bobinas contêm apenas layout institucional fixo, sem dados pessoais, e os





dados variáveis do usuário são impressos no momento da leitura ou atendimento, garantindo conformidade com a LGPD.

**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 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.

**4.4.5.** A contratação será estruturada em 04 (quatro) LOTES, conforme modelagem definida no Estudo Técnico Preliminar, sendo os seus respectivos ITENS descritos neste Termo de Referência, exclusivamente para fins de detalhamento técnico, orçamentário e de execução contratual.

#### LOTE 1 – SISTEMA INTEGRADO

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Migração De Sistema Com Integração Do Banco de dados, Implantação E Treinamento do Software de Gestão Comercial e Administrativa	Migração de Sistema Com Integração Do Banco de dados, Implantação e Treinamento do Software	1	Migração de Sistema
2	Sistema Integrado Contas E Consumo Único Para Gestão Comercial e Administrativa	Locação de software(serviço)	12	Sistema único para gestão comercial e administrativa

#### LOTE 2 – LOCAÇÃO DE IMPRESSORAS

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Impressoras térmicas portáteis (incluindo duas sobressalentes)	Locação de equipamentos	8	6 em uso (5 fiscais +1 equipe de corre/relição) +2 reserva técnica

#### LOTE 3 – LOCAÇÃO DE TABLETS

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Tablets	Locação de equipamentos	3	2 para atendimento +1 para chefe de seção





#### LOTE 4 – INSUMOS

ITEM/item	Descrição	Natureza/forma de contratação	Quantidade estimada	Critério de cálculo/observação
1	Bobinas Térmicas	Aquisição (consumo)	4.000/ano	Média de 55 impressão por bobinas (16.000 contas /mês x12 meses+14,94% de reserva operacional

**4.5.** 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.

**4.6.** 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;

II – fornecimento ou locação de equipamentos tecnológicos, tais como tablets e impressoras térmicas portáteis, compatíveis com sistemas de gestão informatizados;

III – fornecimento de insumos gráficos, como bobinas térmicas, compatíveis com impressoras térmicas portáteis, em escala equivalente ou superior à prevista neste Termo de Referência.

Será admitida a soma de atestados, desde que, em conjunto, comprovem a aptidão da licitante para a execução integral do objeto.

### **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.

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.

## **5.8 – DA FERRAMENTA DE ASSINATURA DIGITAL**

**5.8.1.** O sistema deverá dispor de ferramenta integrada de assinatura digital e eletrônica que possibilite a aposição de assinaturas em documentos eletrônicos (quaisquer documentos, relatórios, requerimentos, termos de acordo e demais documentos administrativos) em conformidade com as exigências legais vigentes e com as normas municipais que instituem o processo administrativo eletrônico e o Programa Papel Zero.

**5.8.2.** A ferramenta deverá atender, no mínimo, às seguintes funcionalidades e requisitos técnicos:

**a)** Assinatura eletrônica simples e avançada – permitir a assinatura de documentos por meio de métodos que garantam a autoria e a integridade, classificando-se em:

Assinatura eletrônica simples: baseada em autenticação do usuário no sistema (login e senha, biometria ou outro fator de autenticação), com registro de data, hora, IP, geolocalização e identificação da sessão.

Assinatura eletrônica avançada: utilizar mecanismos criptográficos que incidam diretamente sobre o conteúdo do documento, associando-o de forma unívoca ao signatário, permitindo a detecção de qualquer modificação posterior. Poderá ser implementada por meio de certificado digital gerado e armazenado no próprio sistema (autoassinado) ou por certificado ICP-Brasil.

**b)** Suporte a certificados digitais ICP-Brasil – possibilitar a utilização de certificados digitais padrão ICP-Brasil (A1, A3 em token, smart card ou nuvem) para assinatura qualificada, garantindo a validade jurídica plena e a conformidade com a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

**c)** Repositório interno de certificados – disponibilizar funcionalidade que permita o cadastro, armazenamento e gerenciamento de certificados digitais (inclusive os do tipo A1) diretamente no sistema, dispensando o uso





de dispositivos físicos externos (tokens, cartões) e viabilizando a assinatura a partir de qualquer dispositivo com acesso à internet, desde que o usuário esteja devidamente autenticado.

**d)** Cadastro e gerenciamento de certificados eletrônicos próprios – permitir que os usuários internos criem seu próprio certificado eletrônico (autoassinado) no sistema, com validade mínima de um ano, renovável mediante nova autenticação e aceite de termo de titularidade, associando-o a documentos de identificação digitalizados (RG, CPF, foto) para comprovação da identidade, quando exigida assinatura avançada.

**e)** Vinculação de certificados a múltiplos usuários e entidades – possibilitar que um mesmo certificado digital (quando de titularidade da entidade ou setor) seja compartilhado com usuários autorizados, com controle de permissões e registro de utilizações.

**f)** Solicitação e fluxo de assinaturas – permitir que um usuário solicite a assinatura de um ou mais documentos a outros usuários do sistema, com notificações eletrônicas (no ambiente do sistema, por e-mail ou aplicativo) e controle de pendências. A assinatura poderá ser realizada em lote, de forma sequencial ou paralela, com registro de cada etapa.

**g)** Carimbo de assinatura configurável – inserir nos documentos assinados um carimbo visual contendo, no mínimo: nome completo do signatário, CPF, data e hora da assinatura (com timestamp do servidor sincronizado com a NTP.br), e, quando aplicável, o cargo, lotação e fundamento legal. O carimbo deverá ser posicionado livre ou automaticamente, conforme preferência do usuário, e permitir o uso de variáveis (ex.: “assinado digitalmente por ...”).

**h)** Validação e verificação de assinaturas – disponibilizar mecanismo interno de validação que ateste a integridade do documento e a conformidade das assinaturas nele apostas, indicando se o documento é válido ou se sofreu alterações. A ferramenta de validação deve ser acessível diretamente no sistema e, preferencialmente, também por meio de serviço público de consulta (ex.: portal do cidadão) para que terceiros possam verificar a autenticidade.

**i)** Logs de auditoria imutáveis – registrar em trilha de auditoria todas as operações relacionadas à assinatura: criação de certificados, ativações, desativações, assinaturas realizadas, solicitações, rejeições, tentativas frustradas, com dados completos (usuário, data/hora, IP, documento assinado, hash criptográfico). Os logs devem ser invioláveis e preservados conforme política de retenção do SAAE.

**j)** Conformidade com a LGPD – garantir a proteção dos dados pessoais dos signatários, o registro de consentimento quando exigido, e o atendimento aos direitos dos titulares (acesso, correção, eliminação, portabilidade).

**5.8.3.** A obrigatoriedade da ferramenta de assinatura digital justifica-se pela necessidade de o SAAE cumprir a legislação municipal que determina a adoção de processos eletrônicos e a eliminação do uso de papel, notadamente:

Decreto Municipal nº 4.968, de 1º de outubro de 2024, que dispõe sobre o processo administrativo eletrônico no âmbito da Administração Pública Municipal Direta, Autárquica e Fundacional, estabelecendo que os atos processuais sejam realizados em meio eletrônico e que a autoria, autenticidade e integridade dos documentos sejam garantidas por assinatura digital (ICP-Brasil) ou por outros meios de validação, como usuário e senha.

Decreto Municipal nº 4.969, de 1º de outubro de 2024, que institui o Programa Papel Zero, determinando a digitalização de documentos e a tramitação preferencialmente eletrônica, assegurando a integridade, disponibilidade e autenticidade dos documentos digitais.





Portaria SAAE nº 146, de 22 de abril de 2025, que estabelece a obrigatoriedade de assinatura digital de empenhos, notas fiscais, atestes, contratos e demais documentos gerenciados pelo SAAE, bem como o armazenamento em sistema próprio, com efeitos retroativos a janeiro de 2025.

Portaria SAAE nº 142, de 22 de abril de 2025, que trata do controle de correspondências emitidas e recebidas no âmbito do Programa Papel Zero, reforçando a necessidade de digitalização e assinatura eletrônica.

**5.8.4.** A ausência ou o funcionamento inadequado da ferramenta de assinatura digital implicará o descumprimento de obrigações legais e regulamentares, comprometendo a validade dos documentos emitidos pelo SAAE e sujeitando a Autarquia a sanções pelos órgãos de controle. Assim, a funcionalidade descrita é requisito essencial e obrigatório para a aceitação da proposta e para a execução contratual.

## **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 14.133/21.

## **6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO**

**6.1.1.** Pela natureza da presente contratação, a execução do objeto se dará **por LOTES**, mediante demanda, após a emissão da ordem de fornecimento emitida pelo setor de compras, conforme necessidade da Autarquia. Cada LOTE poderá ter ordens de fornecimento independentes, correspondendo a:

### **LOTE 01**

- ITEM 1 – Migração De Sistema Com Integração Do Banco de dados, Implantação e Treinamento do Software;
- ITEM 2 – Sistema informatizado de gestão comercial e administrativa;

### **LOTE 02**

- ITEM 1 – Impressoras térmicas portáteis;

### **LOTE 03**

- ITEM 1 – Tablets para coleta de assinaturas digitais no centro de atendimento;

### **LOTE 04**

- ITEM 1 – Bobinas térmicas.

**6.2. A execução do objeto deverá observar o seguinte cronograma:**

#### **6.2.1. Cronograma de Implantação do Sistema (ITEM 1 – LOTE 1)**

A execução do ITEM 1 – LOTE 1 - Sistema informatizado de gestão comercial e administrativa observará as seguintes etapas e prazos, contados da assinatura do contrato ou da emissão do instrumento equivalente:

a) Conversão e migração dos dados legados: **até 10 (dez) dias corridos;**





- b) Implantação e disponibilização do sistema para homologação: **até 15 (quinze) dias corridos**;
- c) Treinamento inicial dos usuários: deverá ser realizado em até **05 (cinco) dias úteis** após a homologação, contemplando capacitação completa para operação do sistema, incluindo módulos de leitura, faturamento, atendimento ao usuário, ordens de serviço e relatórios gerenciais;
- d) Início da operação plena: imediatamente após a conclusão do treinamento inicial e validação pela Administração.

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.

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.

### 6.2.2. 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.

### 6.2.3. 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.

### 6.2.4. 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.

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

**6.4.** 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.).

**6.4.1** – 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.

**6.4.2** – Os tablets e as impressoras térmicas portáteis, bem como eventuais outros equipamentos necessários à leitura e emissão de contas em campo, deverão ser fornecidos pela Contratada imediatamente após a assinatura do contrato ou da emissão da respectiva ordem de fornecimento, na quantidade exata informada pelo SAAE, observada a real necessidade operacional do serviço, sem prejuízo da continuidade da leitura, faturamento e entrega de contas.

As bobinas térmicas deverão ser fornecidas mediante solicitação da Administração, por meio de ordem de fornecimento específica, considerando-se a natureza do material e o processo de fabricação.

**6.4.3** A Contratada obriga-se a entregar:

- a) os tablets e as impressoras térmicas portáteis no prazo máximo de **05 (cinco) dias corridos**, contados da assinatura do contrato ou da emissão da respectiva ordem de fornecimento;
- b) as bobinas térmicas no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, contados da data da solicitação formal da Administração.

O descumprimento dos prazos estabelecidos sujeitará a Contratada às sanções previstas neste Termo de Referência, no edital e na legislação vigente, salvo disposição diversa expressamente autorizada pelo SAAE.

**6.5.** Nos moldes do Art. 140 – Lei 14.133/2021, haverá no ato da entrega uma verificação provisória do objeto entregue, de forma sumaria, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, com verificação posterior da conformidade do material com as exigências deste termo.

**6.6.** O recebimento definitivo deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega, 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.

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

**6.8.** 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, conseqüentemente, 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. 14.133/21 e os atos normativos regulamentares correspondentes.

**7.7.** 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.

**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.

## **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: Fabrícia Fernanda de Almeida Mendonça, por sua vez, o contrato será acompanhado pelo gestor: Vilmar Resende Silveira.

## **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. Cada LOTE será avaliado de forma independente, permitindo que fornecedores diferentes possam ser vencedores de LOTES distintos, desde que atendam integralmente às condições de habilitação e às especificações técnicas exigidas 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. ITEM 1 – LOTE 1 - Sistema Integrado de Gestão Comercial, Administrativa e Operacional**

Especificação: Sistema 100% 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\$ 201.018,30 (Duzentos e um mil, dezoito reais e trinta centavos).

### **10.2. ITEM 1 – LOTE 2 - Locação de 08 Impressoras Térmicas Portáteis**

Especificação: Locação anual de 8 impressoras térmicas portáteis, com especificações técnicas (Bluetooth, Wi-Fi, resistência a quedas, certificação ANATEL), incluindo manutenção, substituição imediata, bobinas e suporte técnico.

Valor Estimado Anual: R\$ 32.621,76 (Trinta e dois mil, seiscentos e vinte e um reais e setenta e seis centavos).

### **10.3. ITEM 1 – LOTE 3 - Locação de 03 Tablets**

Especificação: Locação anual de 3 tablets para uso operacional, com especificações técnicas compatíveis, incluindo manutenção e suporte.

Valor Estimado Anual: R\$ 10.671,04 (Dez mil, seiscentos e setenta e um reais e quatro centavos).

### **10.4. ITEM 1 – LOTE 4 - Aquisição de 4.000 Bobinas Térmicas Pré-Impressas**

Especificação: Aquisição de 4.000 bobinas térmicas pré-impressas, conforme novo layout da NFAg (modelo 75), com margem técnica para perdas operacionais.

Valor Estimado Total (por ITEM/ano): R\$ 42.912,00 (Quarenta e dois mil, novecentos e doze reais e quatro centavos).

### **10.5. Valor Total Estimado para a Contratação Anual**





Valor total estimado da contratação anual, correspondente à soma dos **LOTES**, conforme detalhamento técnico e estimativas constantes do Estudo Técnico Preliminar: **R\$ 287.223,10** (Duzentos e oitenta e sete mil, duzentos e vinte e três reais e dez centavos).

#### 10.6. Demonstração Analítica dos Valores:

Os valores estimados para cada ITEM, com seus respectivos critérios de formação, metodologia de cálculo e base de comparação de mercado, encontram-se demonstrados analiticamente no Estudo Técnico Preliminar integrante deste processo licitatório.

#### 10.7. Documentação de Suporte:

Os documentos que fundamentaram a elaboração do Estudo Técnico Preliminar e a estimativa dos valores ora apresentados – tais como levantamento de mercado, cotações diretas, registros públicos de contratação (PNCP), propostas comerciais e demais elementos de pesquisa – serão encaminhados à Seção de Compras e Licitações para registro e constituição de arquivos complementares ao estudo técnico, conforme exigido pela legislação aplicável.

#### 10.8. Observações Gerais:

Os valores estimados foram obtidos com base em pesquisa de mercado, cotações diretas, registros do PNCP e análises comparativas, em conformidade com o art. 23 da Lei nº 14.133/2021.

As propostas de preço devem incluir todos os custos associados (impostos, frete, instalação, garantia), sem acréscimos posteriores.

### **11. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**11.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados do exercício de 2026, nas dotações abaixo discriminadas:

Código Reduzido: 1857

Órgão: 5 - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Unidade: 1 - ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2052 - Manter Atividades Administrativas - SAAE

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

Subelemento: 3339030390000000000 - Material gráfico

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

**11.2.** 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 e Material de Consumo – Custeio 3.3.90.39.00.00**, nos termos da Portaria 513/2025 de 03 de dezembro de 2025, demonstrando claramente seu alinhamento com o planejamento da administração.





**11.3.** 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 e bem com o planejamento conforme Portaria 513 de 03 de dezembro de 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 entrega 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.** A reparação ou substituição dos equipamentos ou materiais deverá ocorrer no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da comunicação ou recusa formal pela contratante. Esgotado esse prazo, a empresa será considerada em atraso e sujeita às penalidades cabíveis. **Este subitem aplica-se exclusivamente ao LOTE 2 (impressoras térmicas portáteis) e LOTE 03 (tablets).**

**12.2.9.** 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.

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. **Este subitem aplica-se exclusivamente ao Lote 1.**

**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. **Aplicável exclusivamente ao Lote 1.**

**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. **Aplicável exclusivamente ao Lote 1.**

**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**. **Aplicável exclusivamente ao Lote 1.**

**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. **Aplicável exclusivamente ao Lote 1.**

**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.

**Aplicável exclusivamente ao Lote 1.**





**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. **Aplicável exclusivamente ao Lote 1.**

**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. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**13.1.** Por tal, caberá tão somente a fiscalização quanto à recepção do objeto e verificação da conformidade do material com as exigências deste termo.

**13.2.** Caberá ao servidor em comento, para além da obrigação outrora estipula, fiscalizar a execução do objeto licitado, observando os prazos, condições e eventuais violações à execução do mesmo.

**13.3.** A fiscalização de que trata o item anterior não exclui ou reduz a responsabilidade da Contratada quanto aos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do objeto licitado ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou em qualidade inferior.

#### **13.4. Do Prazo de Vigência do Contrato/Ata**

**13.4.1.** O presente contrato 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.

**13.4.2.** 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

### **14. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

**14.1.1.** Dar causa à inexecução parcial do contrato;

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

**14.1.3.** Dar causa à inexecução total do contrato;

**14.1.4.** Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

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

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

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

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

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





- 14.1.10.** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 14.1.11.** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 14.1.12.** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**14.2.** 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.

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

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

**14.3.2.** 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.

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

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

**14.3.2.3.** 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.

**14.4.** 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.

**14.5.** 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).

**14.6.** 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.

## **15. NORMAS DE REGÊNCIA**

**15.1.** O presente processo de licitação é regido pela Lei 14.133/21.

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

## **16. DO FORO**

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

Oliveira, 11 de março de 2026.

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





**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**  
**CONTRATAÇÃO DE SISTEMA DO CONTAS E CONSUMO**

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO LOTE 1**

**Sistema Integrado de Gestão Comercial, Administrativa e Operacional**

**1.1. Arquitetura Geral da Solução**

**1.1.1.** Plataforma Única e Integrada A solução deverá constituir uma plataforma única, integrada e modular, orientada a serviços, desenvolvida em ambiente Web e Mobile, com interface responsiva, garantindo operação em múltiplos navegadores e dispositivos (desktop, tablets e smartphones).

Infraestrutura em Nuvem Certificada A operação deverá ocorrer em datacenter Tier III ou superior, obrigatoriamente certificado em:

- **ISO 27001** – Segurança da Informação
- **ISO 27017** – Segurança em Nuvem
- **ISO 27701** – Privacidade / LGPD
- **ISO 27018** – Proteção de dados pessoais em nuvem
- **ISO 20000** – Gestão de Serviços de TI
- **SOC 1 / SOC 2 / SOC 3** – Controles de auditoria e conformidade

**1.1.2.** Banco de Dados Corporativo Base de dados centralizada, em ambiente de alta disponibilidade, com:

- replicação síncrona e assíncrona;
- redundância geográfica;
- backups automáticos e sob demanda;
- mecanismos de restauração rápida e validada.

**1.1.3.** Operação Ininterrupta Disponibilidade 24x7, com tolerância a falhas, balanceamento de carga e recuperação automática em caso de indisponibilidade, assegurando continuidade dos serviços essenciais.

**1.1.4.** Interoperabilidade e Integrações Seguras O sistema deverá ser interoperável, permitindo integrações seguras via API REST, Webservice, barramento de serviços ou modelo equivalente, sempre com:

- autenticação forte;
- logs detalhados;
- rastreabilidade completa das transações.

**1.1.5.** Integração total, automatizada e sem interferência humana com o SIAFC: Será obrigatória a integração total, automática, sem interferência humana e bidirecional com o Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil – SIAFC, em conformidade com o Decreto Federal nº 10.540/2020, sem necessidade de manipulação manual de arquivos, garantindo:

- consistência contábil e financeira;
- conformidade fiscal;
- rastreabilidade e auditoria das operações.

**1.1.6.** O sistema deverá estar totalmente adaptado de forma automatizada e sem intervenção humana à emissão da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica – NFAg (modelo 75), contemplando, no mínimo:

- geração do XML da NFAg conforme leiautes oficiais;
- transmissão para o ambiente autorizador da SEFAZ;
- recepção, armazenamento e controle dos protocolos de autorização;





- gerenciamento de NFAg autorizadas, canceladas, rejeitadas e emitidas em contingência;
- geração automática do Documento Auxiliar da NFAg – DANFAG, em conformidade com o manual técnico vigente;
- vinculação da NFAg/DANFAG à respectiva conta de consumo.

## 2.2. Segurança da Informação

### 2.2.1 Controles de Acesso e Autenticação

- Autenticação forte de usuários, com suporte a múltiplos fatores (MFA/2FA).
- Controle granular de perfis e permissões, permitindo segregação por função, setor e nível hierárquico.
- Bloqueio automático de contas em caso de tentativas de acesso indevidas ou falhas repetidas de login.

### 2.2.2. Proteção de Dados e Criptografia

- Criptografia obrigatória de dados em repouso e em trânsito (TLS 1.2+ ou superior).
- Hash criptográfico para senhas e registros sensíveis, vedado armazenamento reversível.
- Certificados digitais válidos e atualizados para todas as conexões.

### 2.2.3. Infraestrutura de Segurança

- Firewalls de aplicação e rede, com regras dinâmicas de bloqueio.
- Sistemas de detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
- Antivírus corporativo e proteção contra malware, ransomware e ataques de negação de serviço (DDoS).
- Segregação de ambientes (produção, homologação e testes), evitando contaminação cruzada.

### 2.2.4. Monitoramento e Auditoria

- Registro e monitoramento contínuo de acessos e operações críticas.
- Logs imutáveis, com rastreabilidade completa (usuário, data/hora, operação, origem, hash).
- Painéis de auditoria para acompanhamento em tempo real.
- Relatórios periódicos de segurança entregues ao SAAE.

### 2.2.5. Gestão de Vulnerabilidades e Incidentes

- Monitoramento contínuo de vulnerabilidades.
- Aplicação de patches de segurança em até 72h após divulgação oficial.
- Plano de resposta a incidentes com comunicação imediata ao SAAE (máx. 2h após ciência).
- Relatório preliminar em até 24h e relatório completo (root cause analysis) em até 5 dias úteis.

### 2.2.6. Conformidade Legal e Normativa

- Adequação plena à LGPD (Lei nº 13.709/2018).
- Atendimento às normas ISO e SOC exigidas na arquitetura.

## 3.3. LGPD – Conformidade Obrigatória

Adequação Legal e Normativa A solução deverá estar integralmente adequada à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), bem como às boas práticas de segurança da informação aplicáveis ao setor público.

**3.3.1. Princípios Obrigatórios (Art. 6º da LGPD)** Todo tratamento de dados pessoais deverá observar os princípios de:





- finalidade;
- adequação;
- necessidade;
- livre acesso;
- qualidade dos dados;
- transparência;
- segurança;
- prevenção;
- não discriminação;
- responsabilização e prestação de contas.

**3.3.2. Bases Legais** O tratamento de dados deverá estar fundamentado em bases legais válidas, especialmente:

- execução de políticas públicas (art. 7º, III);
- cumprimento de obrigação legal ou regulatória (art. 7º, II).

### 3.3.3. Consentimento e Transparência

- Para serviços que exigirem consentimento (ex.: aplicativo ou portal), o sistema deverá registrar o aceite (opt-in) do usuário, permitir consulta ao histórico e possibilitar revogação (opt-out).
- Todas as operações deverão ser auditáveis e vinculadas ao protocolo do cidadão.

**3.3.4. Direitos dos Titulares (Art. 18 da LGPD)** O sistema deverá disponibilizar mecanismos para atender aos direitos dos titulares, incluindo:

- confirmação da existência de tratamento;
- acesso aos dados;
- correção de dados incompletos ou incorretos;
- anonimização ou bloqueio;
- portabilidade (quando aplicável);
- eliminação de dados desnecessários;
- informação sobre uso compartilhado;
- possibilidade de revogação do consentimento.

### 3.3.5. Governança e Auditoria

- Registro imutável de eventos relativos a dados pessoais (acesso, edição, exclusão, exportação).
- Trilhas de auditoria completas, permitindo reconstrução do histórico de operações.
- Relatórios periódicos de conformidade entregues ao SAAE.

### 3.3.6. Encarregado de Dados (DPO)

- A contratada deverá designar responsável técnico para atuar como ponto de contato com o DPO do SAAE.
- Deverá fornecer relatórios, evidências de segurança e apoio em comunicações com a ANPD.

### 3.3.7. Notificação de Incidentes

- Qualquer incidente de segurança deverá ser comunicado ao SAAE em até **2 horas** após ciência.





- Relatório preliminar em até 24h e relatório completo (root cause analysis) em até 5 dias úteis.
- Plano de correção e mitigação obrigatório.

### 3.3.8. Reversibilidade e Portabilidade dos Dados

- Ao término do contrato, a contratada deverá entregar ao SAAE todos os dados, incluindo históricos, documentos, logs e anexos.
- Os dados deverão ser fornecidos em formato aberto e interoperável (CSV, JSON, XML, SQL).
- Disponibilidade do ambiente por até 90 dias após encerramento, sem custo adicional, para garantir transição segura.

## 4.4. Logs e Auditoria Imutável

**4.4.1. Registro Obrigatório de Ações Críticas** O sistema deverá registrar de forma imutável todas as operações relevantes, incluindo:

- acessos de usuários e administradores;
- alterações cadastrais e financeiras;
- exclusões de dados;
- consultas sensíveis;
- exportações e importações;
- operações contábeis e fiscais;
- ações administrativas;
- integrações realizadas via API ou Webservice.

**4.4.2. Conteúdo Mínimo dos Logs** Cada registro deverá conter obrigatoriamente:

- identificação do usuário;
- data e hora (com precisão de segundos);
- origem da operação (IP, dispositivo, navegador);
- descrição da operação realizada;
- valores antes e depois da alteração;
- hash criptográfico para integridade;
- status da operação (sucesso, falha, erro).

### 4.4.3. Imutabilidade e Segurança

- É vedada qualquer edição ou exclusão de logs pela contratada ou por usuários comuns.
- Os registros deverão ser armazenados em ambiente seguro, com redundância e criptografia.
- Logs deverão ser protegidos contra adulteração e acessíveis apenas por perfis autorizados.

### 4.4.4. Trilha de Auditoria Completa

- O sistema deverá manter trilha de auditoria capaz de reconstruir o histórico completo de eventos.
- A trilha deverá permitir rastrear a origem, o responsável e o impacto de cada operação.
- Relatórios de auditoria deverão ser exportáveis em formatos abertos (CSV, PDF, JSON), sempre com controle de acesso.

### 4.4.5. Exportação Controlada

- Exportações de logs deverão ser registradas como eventos críticos, com identificação do responsável.
- O sistema deverá permitir filtros por período, usuário, operação e módulo.
- Relatórios exportados deverão conter assinatura digital e hash de integridade.





#### 4.5.6. Relatórios Periódicos de Auditoria

- A contratada deverá disponibilizar relatórios mensais de auditoria ao SAAE, contendo:
  - estatísticas de acessos;
  - operações críticas realizadas;
  - tentativas de acesso indevido;
  - falhas ou erros registrados;
  - exportações de dados realizadas.
- Relatórios extraordinários deverão ser emitidos sempre que solicitado pelo SAAE ou em caso de incidente de segurança.

#### 5.5. Backup e Recuperação

- **5.5.1. Backups Automáticos**
  - Diários, semanais e mensais, realizados sem intervenção do SAAE.
  - Retenção mínima de 12 meses.
  - Armazenamento em ambiente distinto (off-site), criptografado e com replicação geográfica.
- **5.5.2. Backup Sob Demanda**
  - A contratada deverá disponibilizar ao SAAE menu próprio para realização de backups sob demanda, acessível apenas por usuários autorizados.
  - O backup sob demanda deverá seguir os mesmos padrões de segurança, criptografia e integridade dos backups automáticos.
  - Toda execução deverá ser registrada em log imutável, contendo usuário, data/hora, operação e hash criptográfico.
- **5.5.3. Recuperação e Restauração**
  - A restauração de dados deverá ocorrer em até 30 minutos após solicitação formal do SAAE.
  - Procedimentos de backup e restore deverão ser documentados e homologados.
  - Testes periódicos de restauração são obrigatórios, com relatórios entregues ao SAAE para validação.

#### 6.6. Banco de Dados

**6.6.1. Banco Corporativo e Estrutura Técnica** O sistema deverá utilizar banco de dados corporativo, relacional e transacional, com suporte integral às propriedades ACID (Atomicidade, Consistência, Isolamento e Durabilidade), garantindo confiabilidade e integridade das informações.

- Suporte a chaves primárias e estrangeiras.
- Constraints de integridade e consistência.
- Procedures, triggers e funções armazenadas.
- Versionamento controlado de objetos de banco.

**6.6.2. Integridade e Consistência** A contratada deverá assegurar:

- integridade referencial entre tabelas;
- consistência lógica dos registros;
- validação automática de dados críticos;
- prevenção contra duplicidades e inconsistências.

**6.6.3. Desempenho e Otimização** O banco deverá operar com desempenho adequado às rotinas de leitura, faturamento e arrecadação, contemplando:

- índices otimizados para consultas de alta volumetria;
- particionamento de tabelas quando necessário;
- balanceamento de carga e escalabilidade horizontal/vertical;





- monitoramento contínuo de performance com relatórios periódicos ao SAAE.

#### 6.6.4. Segurança e Controle de Acesso

- Criptografia obrigatória dos dados armazenados.
- Controle de acesso por perfil, com segregação de privilégios.
- Registro em log de todas as operações administrativas no banco.
- Auditoria periódica de acessos e alterações.

#### 6.6.5. Scripts e Manutenção

- Qualquer script de manutenção, atualização ou ajuste deverá ser previamente aprovado pelo SAAE.
- Alterações estruturais deverão ser documentadas e homologadas.
- A contratada deverá fornecer documentação técnica completa do banco, incluindo dicionário de dados, relacionamentos e fluxos.

#### 6.6.6. Exportação e Interoperabilidade

- O banco deverá permitir exportação de dados em **formatos abertos e interoperáveis** (CSV, JSON, XML, SQL).
- As exportações deverão ser registradas em log e auditadas.
- A contratada deverá garantir reversibilidade dos dados em caso de término contratual, sem custo adicional.

#### 7.7. Módulos e Funcionalidades Obrigatórias

**7.7.1. Escopo Funcional** A solução deverá contemplar obrigatoriamente todos os módulos e funcionalidades descritos no Apêndice Funcional referente ao ITEM 1 – Lote 1, que integra este Termo de Referência como parte obrigatória da especificação técnica.

- Todas as funcionalidades ali descritas são requisitos mínimos e essenciais para aceitação, homologação e manutenção da solução contratada.
- A ausência ou não conformidade de qualquer funcionalidade prevista no Apêndice implicará em rejeição da proposta ou desclassificação da contratada.

**7.7.2. Módulos Essenciais (Resumo Técnico)** A solução deverá incluir, no mínimo, os seguintes módulos integrados:

- **Cadastro Comercial:** imóveis, unidades consumidoras, hidrômetros, contratos, parâmetros tarifários.
- **Leitura em Campo:** aplicativo mobile (online/offline), fotos obrigatórias, georreferenciamento, impressão simultânea.
- **Faturamento:** processamento mensal automático, tarifas, revisões, emissão em ITEM, fatura digital.
- **Arrecadação e Cobrança:** integração bancária (CNAB), PIX, baixa automática, conciliação, inadimplência, corte/religação, parcelamento.
- **Atendimento e Protocolo:** atendimento presencial e online, abertura de protocolos, fluxos internos, anexação de documentos.
- **Requerimentos com Assinatura Digital:** abertura, checklist, assinatura em tablet, arquivamento em GED.
- **Ordens de Serviço (OS):** abertura manual/automática, execução em campo, fotos, GPS, indicadores operacionais.
- **Dívida Ativa, Execução Fiscal e Protesto:** emissão de CDA, integração com cartórios e bureaus de crédito.
- **Gestão Eletrônica de Documentos – GED:** upload, indexação, versionamento, auditoria, associação automática a protocolos e OS.
- **Autoatendimento (Portal + Aplicativo):** segunda via, débitos, histórico de consumo, protocolos, notificações push, atualização cadastral.





- **Relatórios e Painéis Gerenciais:** indicadores comerciais e operacionais, mapa de faturamento, inadimplência, boletins, dashboards em tempo real.
- **Integrações Obrigatórias:** SIAFC, bancos, cartórios, sistemas jurídicos, aplicativos móveis, serviços de notificação.
- **Logs e Auditoria:** registro completo e imutável de operações críticas, exportação controlada, trilha de auditoria.

#### 7.7.3. Integração e Interoperabilidade

- Todos os módulos deverão operar de forma integrada, compartilhando dados em tempo real.
- As integrações externas deverão ser automáticas, seguras e auditáveis.
- O sistema deverá permitir expansão modular futura, sem necessidade de substituição da plataforma.

#### 7.7.4. Requisitos de Homologação

- Cada módulo será objeto de homologação formal pelo SAAE, mediante testes práticos e relatórios de conformidade.
- A homologação será vinculada à **Prova de Conceito (POC)** e à fase de implantação, conforme definido neste TR.
- A não homologação de qualquer módulo inviabiliza a aceitação da solução.

### 8.8. Suporte Técnico e SLA

#### 8.8.1. Atendimento e Canais Disponíveis A contratada deverá disponibilizar atendimento técnico por múltiplos canais:

- portal de chamados 24x7;
- telefone corporativo;
- e-mail institucional;
- atendimento remoto via acesso seguro;
- atendimento presencial quando solicitado pelo SAAE.

#### 8.8.2. SLA por Criticidade O tempo de resposta e solução deverá obedecer aos seguintes níveis de criticidade:

- Crítico (indisponibilidade total do sistema ou falha que impacte faturamento/arrecadação): resposta em até 2 horas, solução em até 6 horas.
- Alto (falhas que impactem módulos essenciais, mas não paralisem o sistema): resposta em até 4 horas, solução em até 12 horas.
- Médio (falhas que impactem rotinas não críticas): resposta em até 24 horas, solução em até 72 horas.
- Baixo (ajustes, melhorias ou dúvidas operacionais): resposta em até 72 horas, solução em até 10 dias úteis.

#### 8.8.3. Disponibilidade Mínima

- O sistema deverá garantir disponibilidade mínima de 99% mensal, comprovada por relatórios de monitoramento.
- Qualquer indisponibilidade superior ao limite acarretará aplicação de penalidades contratuais.

#### 8.8.4. Relatórios e Auditoria de SLA

- A contratada deverá fornecer relatórios mensais de SLA, contendo:
- número de chamados abertos;
- tempo médio de resposta e solução;
- falhas críticas registradas;
- reincidências e correções aplicadas.
- Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema próprio, com protocolo, data/hora, responsável e status.





### 8.8.5. Suporte Proativo

- A contratada deverá realizar monitoramento contínuo da solução, com alertas preventivos de falhas.
- Atualizações corretivas e evolutivas deverão ser aplicadas sem custo adicional, sempre em ambiente controlado e homologado pelo SAAE.

## 9.9. Treinamento

### 9.9.1. Treinamento Presencial Obrigatório

- A contratada deverá realizar treinamento presencial com duração **mínima de 60 dias**, abrangendo todas as áreas envolvidas, durante as fases de migração, configuração e implantação do sistema.
- O treinamento deverá contemplar:
  - uso dos módulos comerciais, operacionais e administrativos;
  - operação de relatórios;
  - protocolos de segurança da informação e LGPD;
  - rotinas de backup e restauração.

### 9.9.2. Treinamento Contínuo e Reciclagem

- A contratada deverá oferecer treinamentos periódicos de reciclagem durante toda a vigência contratual.
- Disponibilização de sala virtual de treinamento, tutoriais multimídias, apostilas digitais e manuais atualizados.
- Registro e certificação obrigatória dos participantes.

### 9.9.3. Suporte ao Aprendizado

- Atendimento remoto para esclarecimento de dúvidas durante a implantação.
- Atualização contínua dos materiais de apoio.
- Relatórios de participação e desempenho entregues ao SAAE.

## 10. Conversão, Migração e Saneamento de Dados

### 10.10.1. Migração Integral

A contratada deverá realizar a migração integral dos dados do sistema atual, abrangendo:

- cadastros técnicos e comerciais;
- histórico de consumo;
- faturas e débitos;
- protocolos e ordens de serviço;
- documentos e anexos;
- registros financeiros e contábeis.

### 10.10.2. Testes e Homologação

- Deverão ser realizados dois ciclos completos de teste de migração, com geração de relatórios de inconsistências.
- A migração deverá ocorrer em ambiente paralelo de homologação, sem impacto na operação produtiva.
- A homologação formal será feita pelo SAAE, mediante termo circunstanciado assinado pelos setores responsáveis.

### 10.10.3. Garantias da Migração

- A migração deverá ocorrer sem perda de dados e sem interrupção do faturamento.
- A contratada será responsável por sanar todas as inconsistências identificadas antes da homologação definitiva.
- O processo deverá assegurar integridade, consistência e rastreabilidade dos dados migrados.





#### **10.11. Prazo para Conclusão da Migração, Implantação e Treinamento**

**10.11.1.** O prazo máximo para a conclusão de todas as etapas de migração dos dados, implantação dos módulos do sistema e realização do treinamento dos usuários será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de assinatura do contrato.

**10.11.2.** Dentro desse prazo, a contratada deverá assegurar:

- a migração integral e consistente dos dados, conforme item 10.10;
- a implantação de todos os módulos obrigatórios descritos no Apêndice Funcional;
- a realização do treinamento presencial com duração mínima de 60 (sessenta) dias, nos termos do item 9.9.1;
- a plena operacionalidade do sistema, com todos os usuários capacitados e aptos a utilizar as funcionalidades contratadas.

**10.11.3.** O não cumprimento do prazo estipulado sujeitará a contratada às sanções previstas no edital e na legislação aplicável.

#### **11. Prova de Conceito – POC**

**11.1. Objetivo da POC:** A Prova de Conceito (POC) tem como finalidade comprovar, em ambiente controlado, que a solução ofertada atende integralmente às especificações técnicas e funcionais previstas neste Termo de Referência e no Apêndice Funcional ao LOTE 1.

#### **11.2. Escopo da POC**

A contratada deverá demonstrar, de forma prática e operacional:

- funcionamento dos módulos essenciais (cadastro, leitura, faturamento, arrecadação, atendimento, OS, GED, autoatendimento);
- capacidade de integração com o SIAFC, contemplando fluxo automático e bidirecional de informações, por meio de mecanismos tecnicamente viáveis, tais como APIs, webservices, observados os layouts, regras e especificações oficialmente disponibilizados, demonstrando a consistência, integridade e rastreabilidade dos dados transmitidos;
- geração de relatórios e dashboards em tempo real;
- execução de rotinas críticas (faturamento, arrecadação, corte/reliquação, protocolos, ordens de serviço);
- mecanismos de segurança, LGPD, logs e auditoria;
- rotinas de backup e restauração, incluindo backup sob demanda;
- migração de dados em ambiente paralelo, com validação de integridade.
- comprovação de que a solução permite a emissão e impressão da fatura de consumo e do Documento Auxiliar da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica – DANFAG, com ajuste automático do leiaute às dimensões da bobina térmica adotada pelo SAAE, inclusive em ambiente de leitura simultânea com impressão da conta.

#### **11.3. Registro e Evidências**

- Toda a POC deverá ser registrada, contendo evidências das funcionalidades demonstradas.
- O relatório deverá ser assinado pela contratada e pelo SAAE, com indicação das funcionalidades homologadas e pendências identificadas.

#### **11.4. Critérios de Aceitação-Prova de Conceito (POC)**

A Prova de Conceito (POC) terá caráter eliminatório e será conduzida nos termos do edital. Durante a POC, a contratada deverá demonstrar, de forma prática e irrefutável, que sua solução atende a todos os requisitos funcionais e técnicos exigidos, especialmente no que se refere à solidez, confiabilidade e ausência das falhas recorrentemente observadas em sistemas inadequados.





Constituem requisitos obrigatórios a serem verificados na POC, sob pena de desclassificação automática da proposta:

**a) Quanto ao faturamento e à arrecadação:**

- O sistema não poderá apresentar erros de cálculo tarifário, inclusive em imóveis com múltiplas economias ou categorias;
- O processamento do faturamento mensal deverá ser preciso, gerando valores exatos para cada unidade consumidora;
- A arrecadação deverá ser registrada de forma fidedigna, com correta identificação da receita por fonte e destinação;
- O débito automático (DCO) deverá operar sem inclusões ou exclusões indevidas, respeitando rigorosamente as autorizações dos usuários;
- Os parcelamentos e reparcelamentos deverão ser processados sem mistura de débitos de titulares distintos e com total rastreabilidade.
- 

**b) Quanto à integridade e rastreabilidade dos dados:**

- Todas as operações críticas (alterações cadastrais, revisões de fatura, cancelamentos, concessão de benefícios) deverão ser registradas em logs imutáveis, com identificação do usuário, data, hora e motivo;
- O sistema deverá garantir a preservação do histórico integral de faturas, leituras e consumo, permitindo consulta a períodos anteriores sem qualquer indisponibilidade;
- Não será tolerada a perda ou a indisponibilidade de dados históricos.

**c) Quanto à fidedignidade e imutabilidade dos relatórios gerenciais e contábeis:**

- Os relatórios de contas a receber, de dívida ativa e de receitas arrecadadas (tanto orçamentárias quanto extra-orçamentárias, inclusive repasses de outras entidades) deverão ser passíveis de confronto direto com os demonstrativos contábeis da Autarquia;
- Os valores apresentados nos relatórios do sistema comercial deverão refletir com exatidão a movimentação financeira e contábil do período. Após o encerramento de cada fechamento mensal, esses relatórios, quando comparados aos registros contábeis correspondentes, deverão demonstrar perfeita aderência, sob pena de desclassificação, por comprometer a transparência e a correta gestão dos recursos públicos;
- **Após o encerramento de cada período de fechamento mensal, os relatórios correspondentes (como o de contas a receber) deverão permanecer inalteráveis em seu conteúdo, de modo que, sempre que emitidos novamente, apresentem exatamente os mesmos valores e informações consolidadas no momento do fechamento.** Qualquer alteração nos dados após o fechamento — ainda que decorrente de ajustes posteriores — deverá ser registrada em novos relatórios ou versões, preservando-se integralmente o resultado original do período encerrado. A impossibilidade de reproduzir fielmente o relatório do fechamento anterior viola a integridade dos dados e a confiabilidade do sistema, implicando a desclassificação da proposta;
- A contratada deverá demonstrar, na POC, a emissão desses relatórios e a sua aderência aos padrões exigidos pela contabilidade pública, bem como a imutabilidade dos resultados após o fechamento.

**11.4.1** A Prova de Conceito será avaliada continuamente durante o prazo máximo de **90 (noventa) dias**, contados a partir da data de liberação do sistema para início de operação, concomitantemente às etapas de migração e implantação. Caso, a qualquer momento dentro desse período, seja constatado o descumprimento de qualquer dos requisitos elencados, a contratada poderá ser automaticamente desclassificada, rescindindo-se o contrato e convocando-se a licitante remanescente, sem prejuízo das sanções cabíveis.





#### 11.4.2. Formalização do Resultado da Prova de Conceito

Ao final do prazo máximo de 90 (noventa) dias estabelecido no subitem 11.4.1, a Autarquia, por meio da Comissão de Avaliação designada, emitirá **Certificado de Avaliação da Prova de Conceito**, no qual atestará, de forma fundamentada, a **aprovação** ou **reprovação** da solução apresentada, com base na verificação contínua dos requisitos obrigatórios elencados no item **11.4**.

O certificado deverá conter, no mínimo:

- a identificação da empresa contratada e do objeto avaliado;
- o período de avaliação;
- a descrição sucinta dos critérios verificados;
- a conclusão motivada, indicando se o sistema atendeu ou não a todos os requisitos obrigatórios;
- a data e a assinatura dos membros da Comissão de Avaliação.

A emissão do certificado de aprovação constituirá condição indispensável para o aceite definitivo do sistema e para a continuidade da execução contratual. Na hipótese de reprovação, o certificado servirá como título hábil para a rescisão contratual e aplicação das sanções cabíveis, nos termos do subitem 11.4.1 e da legislação aplicável. Cópia do certificado será juntada aos autos do processo e dada ciência à contratada.

#### 11.5. Responsabilidade da Contratada

- A contratada será responsável por disponibilizar todos os recursos técnicos e humanos necessários para a execução da POC.
- Eventuais falhas ou inconsistências deverão ser corrigidas antes da homologação final.
- O não cumprimento dos critérios de aceitação inviabiliza a continuidade da contratação.





**ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA**  
**CONTRATAÇÃO DE SISTEMA DO CONTAS E CONSUMO**

**APÊNDICE FUNCIONAL REFERENTE AO LOTE 1**

**Descrição Detalhada dos Módulos e Funcionalidades Mínimas**

Este Apêndice integra o Termo de Referência como parte obrigatória da especificação técnica. Todas as funcionalidades aqui descritas são requisitos mínimos e essenciais para aceitação, homologação e manutenção da solução contratada.

**1. Conceito Geral**

O Módulo de Cadastro Comercial deverá permitir o registro, manutenção, controle e consulta de todas as informações técnico-administrativas relacionadas aos imóveis, unidades consumidoras, terrenos, ligações de água e esgoto, responsáveis, contratos e demais atributos necessários à gestão comercial do SAAE/Oliveira.

A solução deverá garantir integridade, rastreabilidade, consistência e segurança da informação, permitindo que qualquer operação seja auditável, conforme boas práticas de governança e requisitos da LGPD.

**2. Cadastro de Terrenos, Imóveis e Unidades Consumidoras**

O sistema deverá possibilitar o cadastramento estruturado de todos os elementos que compõem o objeto de faturamento dos serviços de água, esgoto e serviços correlatos, incluindo:

**2.1. Terrenos**

- planta, área construída, área do ITEM, testada, quadra, ITEM, setor ou outras referências adotadas pelo município;
- localização geográfica e vínculo com o cadastro imobiliário municipal;
- histórico de alterações cadastrais.

**2.2. Imóveis**

O sistema deverá conter tabela específica para imóveis, incluindo no mínimo:

- inscrição municipal;
- endereço completo;
- endereço de entrega de correspondência, quando diverso;
- dados do proprietário, coproprietário e compromissário;
- dados do usuário atual (ocupante/titular);
- categorias e subcategorias de consumo;
- vínculo com o terreno e com a unidade consumidora;
- dados de contratos ativos e inativos;
- relação de economias por categoria/subcategoria;
- tratamento para imóveis novos, pendentes ou em regularização.

**3. Cadastro de Ligações (Água e Esgoto)**

O sistema deverá manter tabela estruturada que contenha todas as informações essenciais das ligações, influenciando diretamente o faturamento, incluindo:

- I. Situação da ligação de água;
- II. Situação da ligação de esgoto;
- III. Situação geral da unidade;





- IV. Tipo de ligação;
- V. Código da atividade;
- VI. Tipo de lançamento;
- VII. Datas de ligação (água e/ou esgoto);
- VIII. Critérios de cálculo aplicáveis;
- IX. Código do serviço de coleta de resíduos (quando aplicável);
- X. Histórico integral das alterações.

**O sistema deverá permitir o cadastro de múltiplos proprietários, usuários e responsáveis com respectivos endereços, documentos e datas de vigência da titularidade.**

#### **4. Informações Complementares da Unidade Consumidora**

O sistema deverá permitir o registro de informações adicionais, que não impactam o cálculo, mas são relevantes para identificação, fiscalização e atendimento:

- nacionalidade;
- cartão cidadão;
- dados do cônjuge (nome, RG, CPF);
- renda familiar;
- número de moradores;
- número de banheiros;
- piscina (existência e capacidade);
- caixa d'água (existência e capacidade);
- fonte própria, poço, água pluvial;
- fossa e caixa de gordura;
- tipo de pavimento (leito e passeio);
- caixa de correspondência;
- imobiliária administradora;
- distrito pitométrico.

#### **5. Benefícios, Descontos e Tratamentos Especiais**

O sistema deverá permitir o cadastro e controle de benefícios sociais, descontos e perfis diferenciados, contendo no mínimo:

- I. aplicação em água, esgoto ou ambos;
- II. percentual de desconto;
- III. quantidade de meses de validade;
- IV. tolerância para atraso no pagamento;
- V. consumo máximo permitido;
- VI. tolerância percentual para excesso;
- VII. meses alternados de tolerância;
- VIII. referência inicial e final;
- IX. tipo do benefício;
- X. critério de cálculo;
- XI. categoria/subcategoria elegível.

#### **6. Bloqueios, Restrições e Regras Operacionais**

O sistema deverá permitir o bloqueio da unidade consumidora para impedir operações específicas, de acordo com regras definidas pelo SAAE, tais como:

- proibição de parcelamentos;
- impedimento de corte ou religação;
- suspensão de notificações;
- restrições para alteração de titularidade;
- bloqueio administrativo ou judicial.





### **7. Cadastro de Condomínios e Múltiplas Economias**

O sistema deverá possuir tratamento específico para:

- condomínios verticais e horizontais;
- economias múltiplas com rateio;
- ligações coletivas;
- critérios diferenciados de cálculo conforme regulamentação municipal;
- histórico individual de cada economia vinculada.

### **8. Datas e Regras Especiais de Faturamento**

O sistema deverá permitir configurar datas de vencimento especiais por ligação e regras excepcionais definidas pelo SAAE, garantindo:

- aplicação automática nas faturas;
- validade por período determinado;
- histórico e rastreabilidade da alteração.

### **9. Histórico, Auditoria e Rastreabilidade**

O sistema deverá manter registro completo de auditoria, contendo:

- usuário que realizou a alteração;
- data e hora;
- campo alterado;
- valor anterior e novo valor;
- módulo de origem da operação.

Esse histórico deve ser apresentado em telas de consulta e relatórios.

### **10. Consultas Integradas e Relatórios**

O sistema deverá oferecer consultas consolidadas que apresentem, no mínimo:

- I. informações do terreno;
- II. dados do imóvel;
- III. contas emitidas e quitadas;
- IV. leituras e consumo;
- V. débitos e histórico de arrecadação;
- VI. categorias e subcategorias;
- VII. serviços executados;
- VIII. notificações emitidas;
- IX. parcelamentos, carnês e movimentações anteriores.

Consultas devem ser rápidas, auditáveis e exportáveis.

### **11. Regras Gerais do Módulo**

- todas as operações devem respeitar perfis de acesso;
- o sistema deverá prevenir inconsistências cadastrais por meio de validações automáticas;
- o cadastro deverá ser integrado aos módulos de leitura, faturamento, OS, arrecadação e dívida ativa;
- qualquer alteração deverá refletir imediatamente no cálculo das tarifas e regras do SAAE.

### **12. Cadastro de Hidrômetros**

O sistema deverá possuir módulo específico para o **Cadastro de Hidrômetros**, contemplando o controle integral dos equipamentos de medição utilizados nas unidades consumidoras, garantindo rastreabilidade, integridade dos registros e integração com os módulos de leitura, faturamento e ordens de serviço.

#### **12.1. Identificação e Caracterização do Hidrômetro**





O sistema deverá permitir o registro completo dos dados de identificação do hidrômetro, incluindo no mínimo:

- marca;
- modelo;
- número de série;
- diâmetro nominal;
- ano de fabricação;
- tipo/tecnologia (volumétrico, velocímetro, multijato, etc.);
- capacidade e classe metrológica;
- data de aquisição e origem do equipamento;
- status atual (instalado, disponível, retirado, descartado, em teste).

### 12.2. Histórico Integral do Equipamento

O sistema deverá manter **histórico completo, cronológico e imutável**, contendo:

- instalações realizadas (com data, endereço e usuário responsável);
- retiradas e substituições;
- manutenções preventivas e corretivas;
- localizações anteriores;
- apontamentos de consumo associados;
- intervenções técnicas (OS geradas, encerradas e justificativas).

Cada registro histórico deverá obrigatoriamente conter:

- data e hora;
- operador responsável;
- tipo de operação;
- motivo;
- dados anteriores e novos.

### 12.3. Controle de Lacres e Violações

O sistema deverá permitir registrar e consultar:

- número e tipo dos lacres aplicados;
- histórico de lacres anteriores;
- violações ou suspeitas de fraude identificadas em vistorias;
- fotos e anexos vinculados à ocorrência;
- data, hora, responsável pela vistoria e motivação.

### 12.4. Testagens, Ensaios e Aferições Metrológicas

O módulo deverá possibilitar o controle de aferições, incluindo:

- datas de envio para aferição;
- resultados obtidos (aprovado/reprovado, erro percentual);
- relatórios anexos;
- laboratório executante (interno ou terceirizado);
- validade da aferição conforme normas metrológicas.

### 12.5. Associação Automática à Unidade Consumidora

O sistema deverá permitir vincular automaticamente o hidrômetro à unidade consumidora (UC) por meio de:

- inscrição/código da ligação;
- vínculo com o cadastro da UC;
- integração imediata com leitura e faturamento;
- registro automático da data de instalação e ativação.

Ao substituir o hidrômetro, o sistema deverá:

- encerrar a associação anterior;





- registrar o motivo e a leitura de retirada;
- criar automaticamente o vínculo do novo equipamento;
- atualizar o histórico sem perda de dados.

### 12.6. Regras Operacionais e Integrações

O módulo deverá:

- integrar-se com o módulo de Leitura para validação da série do hidrômetro;
- permitir consulta rápida pelo número de série;
- bloquear instalação de hidrômetros inconsistentes ou duplicados;
- integrar-se ao módulo de OS para acompanhar substituições e vistorias;
- gerar relatórios de vida útil, falhas recorrentes, perdas e substituições.

### 13. Cadastro de Economias

O sistema deverá possuir funcionalidade específica para o **Cadastro de Economias**, permitindo registrar, controlar e atualizar todas as economias vinculadas a uma unidade consumidora, conforme normas tarifárias e regulamentações vigentes. A operação deverá ser integrada ao faturamento, leitura, cadastro comercial e módulos complementares.

#### 13.1. Estrutura e Identificação das Economias

O sistema deverá permitir o cadastramento de múltiplas economias por unidade, contemplando:

- identificação numérica/sequencial da economia;
- categoria (residencial, comercial, industrial, pública, social, especial, etc.);
- subcategoria tarifária aplicável;
- quantidade de economias por categoria;
- descrição e características específicas;
- data de início de vigência da configuração;
- encerramento ou alteração com histórico preservado.

A quantidade de economias deverá impactar automaticamente o cálculo das tarifas e os critérios de faturamento definidos pelo SAAE.

#### 13.2. Regras de Cálculo e Tarifação

O sistema deverá aplicar automaticamente as regras tarifárias vinculadas às economias cadastradas, incluindo:

- tarifas por categoria/subcategoria;
- tarifas diferenciadas por múltiplas economias;
- rateios, limites ou franquias, quando aplicáveis;
- aplicação de tarifas sociais ou benefícios conforme cadastro;
- atualização automática das tarifas quando publicadas novas tabelas.

A configuração das economias deve refletir imediatamente em:

- cálculo do consumo mínimo;
- critérios de escalonamento;
- faixas tarifárias;
- cálculo de água, esgoto, resíduos e serviços eventuais.

#### 13.3. Condomínios e Ligações Coletivas

O sistema deverá permitir a configuração de:

- condomínios verticais e horizontais;
- economias vinculadas a hidrômetro coletivo;
- regras diferenciadas de rateio;
- economias com tarifa individual ou coletiva;
- cálculo automático do consumo dividido/proporcional;





- alteração de configuração sem prejuízo ao histórico de faturamento.

Deverá existir registro específico da **unidade administradora** ou do responsável condominial.

#### 13.4. Histórico e Rastreabilidade

Toda alteração de economias deverá gerar registro no histórico, incluindo:

- data e hora da alteração;
- usuário responsável;
- valores anteriores e novos;
- motivo da mudança;
- vigência da configuração;
- referências de faturamento afetadas.

Essas informações deverão ser exibidas em tela de consulta e disponíveis para auditoria, garantindo rastreabilidade total das operações.

#### 13.5. Integração com Módulos do Sistema

O módulo de economias deverá ser automaticamente integrado aos seguintes módulos:

- **Faturamento** – para cálculo das tarifas e mínimos;
- **Leitura** – para roteirização, consistência e validações;
- **OS** – para vistorias, regularizações e serviços;
- **Cadastro Comercial** – para validações e vínculo com titularidade;
- **Dívida Ativa** – para consolidação correta das informações;
- **Atendimento** – para abertura de protocolos e atualizações cadastrais;
- **Autoatendimento** – para exibição das economias ao usuário.

#### 13.6. Validações e Regras Automatizadas

O sistema deverá realizar, automaticamente:

- validação da soma total de economias;
- compatibilidade com categoria tarifária aplicável;
- impedimento de duplicidade ou inconsistência;
- alertas de alteração que impactem faturamento;
- controle de economias temporárias ou sazonais.

#### 13.7. Consultas, Relatórios e Exportações

O sistema deverá permitir consultas integradas, exibindo:

- economias vigentes;
- economias históricas por período;
- economias associadas a condomínios;
- alterações recentes;
- impacto tarifário por economia;
- exportação para Excel, PDFs e relatórios internos.

#### 13.8. Adequação Legal e Normativa

O módulo deverá operar em conformidade com:

- normas internas do SAAE;
- legislação tarifária municipal;
- Resoluções e normativos de saneamento;
- princípios da transparência, eficiência e rastreabilidade (Lei nº 14.133/2021);
- boas práticas de cadastro técnico-operacional.

### 14. Cadastro de Responsáveis e Titularidade





O sistema deverá possuir módulo específico para o **Cadastro de Responsáveis**, permitindo registrar e gerenciar os titulares, co-titulares, usuários, responsáveis financeiros e proprietários da Unidade Consumidora (UC), com total rastreabilidade, histórico e integração com demais módulos.

#### 14.1. Tipos de Responsáveis

O sistema deverá permitir o cadastramento de diferentes perfis de responsabilidade, incluindo no mínimo:

- **Titular da Unidade Consumidora** (responsável atual pelo consumo);
- **Responsável Financeiro**;
- **Proprietário** (constante em escritura/contrato);
- **Co-titular**, quando aplicável;
- **Inquilino/ocupante**;
- **Responsável Administrativo** (condomínios ou empresas).

Cada responsável deverá conter:

- nome;
- CPF/CNPJ;
- RG/órgão emissor;
- endereço completo;
- meios de contato;
- documentos comprobatórios anexados ao cadastro;
- data de início e término da responsabilidade.

#### 14.2. Alteração de Titularidade

O sistema deverá permitir realizar a **alteração de titularidade** mediante:

- apresentação de documentos pelo solicitante (ex.: escritura, contrato de compra e venda, contrato de locação, cessão, termo judicial, etc.);
- registro da motivação da alteração;
- anexação digital dos documentos comprobatórios;
- definição da data de vigência do novo titular;
- geração automática de histórico para auditoria.

A alteração deverá:

- **encerrar** a vigência do titular anterior;
- **iniciar** a vigência do novo titular;
- atualizar leitura, faturamento e notificações.

#### 14.3. Titulação de Débitos (Assunção Retroativa)

O sistema deverá permitir a operação de **titulação de débitos**, possibilitando atribuir ao novo titular débitos anteriores à alteração do cadastro, quando respaldado por documentação comprobatória.

Deverá ser possível:

- selecionar **quais débitos** serão transferidos (todos ou alguns);
- indicar o **motivo** da titulação (ex.: mudança de titularidade retroativa, regularização imobiliária, documentação apresentada, responsabilidade contratual, decisão administrativa ou judicial);
- registrar data, operador e justificativa;
- anexar digitalmente os documentos comprobatórios
- gerar histórico de auditoria indicando o **responsável** pela operação e o **vínculo jurídico** da titularidade retroativa.

Essa função deverá integrar-se com:

- faturamento;
- arrecadação;
- dívida ativa;
- atendimento.





#### 14.4. Regras e Validações Obrigatórias

O sistema deverá:

- impedir alteração de titularidade sem preenchimento mínimo obrigatório;
- validar CPF/CNPJ;
- evitar duplicidade de responsáveis;
- impedir exclusão de responsáveis com débitos vinculados (apenas encerramento);
- alertar quando houver débitos no momento da alteração;
- permitir configurar regras internas (ex.: exigir apresentação de escritura, contrato, termo judicial, etc.).

#### 14.5. Histórico, Auditoria e Rastreabilidade

Toda operação deverá ser registrada em trilha de auditoria contendo:

- data e hora;
- usuário responsável;
- dados antigos e novos;
- documentos anexados;
- justificativa;
- referência de faturamento afetada;
- identificação de débitos retroativamente titulados.

Esse histórico deve ser **imutável**, permitindo auditorias internas e externas (controladoria, tribunal de contas).

#### 14.6. Integração com Demais Módulos

O módulo deverá integrar-se diretamente com:

- **Cadastro Comercial** (dados do imóvel e ligação);
- **Faturamento** (alteração de titular impacta contas futuras);
- **Arrecadação e Débitos** (para titular débitos, emissão de segunda via, etc.);
- **Dívida Ativa** (evitar inconsistências);
- **Atendimento** (protocolos de titularidade);
- **Autoatendimento** (visualização dos dados do titular atual).

#### 14.7. Consulta Consolidada

A consulta da UC deverá exibir:

- titular atual e histórico de titulares;
- períodos de responsabilidade;
- proprietários e documentos;
- responsáveis financeiros;
- débitos vinculados a cada responsável;
- titularizações retroativas;
- anexos.

### 15. CADASTRO DE CATEGORIAS, TARIFAS, BENEFÍCIOS E POLÍTICAS COMERCIAIS

O sistema deverá possuir módulo específico destinado ao cadastro, atualização, controle e aplicação das **categorias tarifárias, subcategorias, valores de tarifas, descontos, benefícios e políticas comerciais**, conforme normativos municipais, regulamentos internos e legislações pertinentes.

#### 15.1. Categorias e Subcategorias Tarifárias

O sistema deverá permitir o cadastro das categorias e subcategorias aprovadas pelo SAAE, incluindo, no mínimo:

- Residencial
- Social





- Comercial
- Industrial
- Pública
- Entidades Assistenciais / Filantrópicas
- Usos Especiais (ex.: clubes, escolas, hospitais, organizações sem fins lucrativos)
- Outras definidas por ato normativo municipal

Cada categoria deverá conter:

- consumo mínimo
- tarifas de água, esgoto e serviços
- relação com economias
- vigência e histórico
- critérios de cálculo

### 15.2. Estruturas Tarifárias

O sistema deverá permitir operar com estruturas tarifárias variadas, incluindo:

- tarifas fixas;
- tarifas por consumo mínimo;
- estruturas escalonadas por faixas de consumo;
- bandeiras ou adicionais tarifários;
- tarifas progressivas;
- tarifas específicas por categoria/subcategoria.

As estruturas tarifárias definidas devem integrar-se automaticamente ao faturamento.

### 15.2. Tarifa Social

O sistema deverá suportar integralmente a **Tarifa Social** e suas regras específicas, garantindo parametrização, controle, auditoria e integração com as políticas da Agência Reguladora.

#### 15.2.1. Parametrização Completa da Tarifa Social

O sistema deverá permitir configurar:

- critérios de elegibilidade (ex.: renda, cadastro único, vulnerabilidade, NIS etc.);
- percentual ou valor fixo de desconto;
- quantidade máxima de economias elegíveis;
- limite de consumo mensal para manutenção;
- regras para perda e revalidação automática do benefício;
- unidades elegíveis por ato normativo (portaria, resolução, regulamento);
- vigência do benefício.

#### 15.2.2. Período de Carência / Permanência

O sistema deverá permitir parametrizar **período de carência**, incluindo:

- período mínimo de permanência obrigatória antes de exclusão;
- período mínimo antes de nova solicitação;
- suspensão temporária com data futura de reavaliação;
- revalidação periódica automática (anual, bienal, etc.).

O período de carência deverá impactar automaticamente o cálculo do benefício.

#### 15.2.3. Importação e Processamento das Listas da Agência Reguladora

O sistema deverá possuir funcionalidade específica para **importar e processar arquivos enviados pela Agência Reguladora**, contendo beneficiários:

- incluídos;
- mantidos;
- excluídos.





A importação deverá:

- aceitar arquivos em Excel (.xlsx) ou CSV;
- permitir mapear colunas (nome, CPF, NIS, inscrição, status, vigência, etc.);
- gerar relatório automático de inconsistências para correção;
- mostrar pré-visualização antes da aplicação;
- aplicar em ITEM a nova situação tarifária;
- registrar histórico da importação com:
  - data e hora
  - operador
  - quantidade de registros incluídos
  - excluídos
  - pendentes
  - inconsistentes

#### 15.2.4 Concessão presencial no SAAE (manual)

O sistema deverá permitir que o benefício seja concedido por atendimento presencial, mediante análise documental, com:

- Preenchimento de formulário digital no próprio sistema;
- Anexação de documentos (RG, CPF, comprovantes, renda, CadÚnico etc.);
- Possibilidade de **assinatura digital** no tablet (contido no LOTE 2);
- Parametrização dos requisitos mínimos segundo legislação/regulamento;
- Validação automática das regras (renda, consumo, número de economias etc.);
- Registro obrigatório do **motivo da concessão**;
- Autorização por perfil responsável, quando necessário.

#### 15.2.5 Regras Automáticas com Base no Arquivo Importado

Ao importar a tabela da Agência Reguladora, o sistema deverá:

- **incluir automaticamente** os novos beneficiários;
- **manter** os beneficiários listados como permanentes;
- **excluir** automaticamente os beneficiários que constarem como removidos;
- gerar relatórios para auditoria;
- registrar a vigência concedida via arquivo;
- atualizar imediatamente a referência de faturamento.

#### 15.2.6. Rastreabilidade e Auditoria

Cada operação relacionada à Tarifa Social deverá ser registrada automaticamente, contendo:

- usuário responsável;
- data e hora;
- motivo (documentação interna, portaria, arquivo da Agência Reguladora);
- arquivos anexados;
- alterações no consumo elegível;
- impactos no faturamento.

O histórico deve ser **imutável** para atendimento à auditoria interna, controladoria e Tribunal de Contas.

#### 15.3. Benefícios e Descontos para Entidades Assistenciais

O sistema deverá permitir cadastrar **descontos específicos para entidades assistenciais, beneficentes, filantrópicas e de interesse público**, respeitando a tabela e o regulamento vigente do SAAE.

Esses descontos poderão ser:

- percentuais;
- progressivos conforme consumo;
- por faixas tarifárias;
- condicionados à documentação ou regulamentação;





- temporários ou permanentes.

O módulo deverá:

- aplicar automaticamente as regras de desconto conforme o consumo mensal;
- impedir beneficiamento indevido (validações e permissões);
- registrar histórico detalhado da concessão;
- permitir anexação de portarias, despachos ou documentos da entidade.

#### **15.4. Serviços Adicionais e Cobranças Acessórias (Doações Voluntárias)**

O sistema deverá controlar serviços adicionais facultativos, como:

- doações voluntárias para entidades assistenciais (ex.: APAE, hospital, ONG local);
- contribuições sociais;
- cobranças acessórias autorizadas pelo usuário.

O sistema deverá:

- permitir adesão e cancelamento pelo usuário;
- associar vigência;
- registrar valor fixo ou variável;
- exibir na fatura separadamente das tarifas;
- repassar ao beneficiário conforme regulamentação;
- manter histórico completo para auditoria.

*(Esse item NÃO interfere no cálculo tarifário de água/esgoto, pois é acessório.)*

#### **15.5. Regras de Cálculo e Vigência**

O sistema deverá:

- aplicar automaticamente a tabela vigente na data da leitura ou referência definida pelo SAAE;
- permitir cadastro de novas tabelas com data futura;
- manter histórico imutável;
- evitar inconsistências tarifárias retroativas sem autorização.

#### **15.6. Auditoria, Histórico e Rastreabilidade**

Para qualquer alteração (tarifas, tabelas, descontos, isenções), o sistema deverá registrar:

- data e hora;
- operador;
- motivo;
- dispositivos legais;
- tabela anterior e nova;
- impacto previsto ou efetivo.

#### **15.7. Integração com Demais Módulos**

O módulo deverá integrar-se automaticamente com:

- Cadastro Comercial;
- Economias;
- Leitura;
- Faturamento;
- Dívida Ativa;
- Atendimento;
- Autoatendimento;
- Portal e Aplicativo.

#### **16. MÓDULO DE LEITURA E ROTEIRIZAÇÃO**

O sistema deverá disponibilizar módulo específico para gestão das atividades de leitura de consumo, roteirização, coleta de dados em campo, emissão simultânea de documentos e registro de ocorrências,





integrando-se plenamente ao Sistema Comercial do SAAE/Oliveira, com total rastreabilidade, auditoria imutável e funcionamento em ambiente Web e Mobile (Android).

O sistema deverá permitir a emissão da NFAg e a impressão do DANFAG de forma integrada ao processo de leitura simultânea com impressão da conta, inclusive em operação de campo, por meio de dispositivos móveis e impressoras térmicas portáteis.

Nos casos de indisponibilidade temporária de comunicação com a SEFAZ, o sistema deverá possibilitar a emissão em contingência, com posterior transmissão automática e regularização da NFAg, mantendo a rastreabilidade e validade fiscal após a autorização.

### 16.1. Aplicativo Mobile para Leitura (Online/Offline)

O aplicativo deverá operar em dispositivos móveis Android, garantindo:

- Funcionamento **online**, com transmissão imediata dos dados ao sistema central.
- Funcionamento **offline**, com armazenamento local e sincronização posterior automática.
- Autenticação segura por usuário e senha, token ou método equivalente.
- Bloqueio automático de acesso para usuários sem permissão.
- Sincronização automática de rotas, imóveis, hidrômetros e parâmetros operacionais.
- Controle automático de versão do aplicativo.

Deverá permitir o uso em campo mesmo em áreas sem cobertura de internet, sem perda de dados.

### 16.2. Planejamento e Gestão de Rotas (Roteirização)

O módulo deverá oferecer ferramentas específicas para planejamento, distribuição e controle de rotas de leitura, incluindo:

- Criação de rotas por setor, RGI, distrito pitométrico, bairro, logradouro ou sequência lógica.
- Reorganização automática das rotas por motivos operacionais (hidrômetros substituídos, imóveis novos, revisões).
- Mapeamento visual das rotas com georreferenciamento.
- Atribuição das rotas a leituristas com registro de carga de trabalho.
- Acompanhamento em tempo real do andamento das rotas.
- Fechamento automático da rota após 100% das leituras.
- Relatórios gerenciais: tempo, distância percorrida, média de leituras por hora, inconsistências detectadas.

### 16.3. Coleta da Leitura em Campo

O aplicativo deverá oferecer:

- Registro da leitura em campo com foto obrigatória conforme parâmetros do SAAE.
- Registro da leitura normal, estimada, revisada ou fiscalizada.
- Registro do número e status do hidrômetro.
- Georreferenciamento automático da coleta.
- Transmissão imediata ou sincronização posterior.
- Validação automática para evitar leituras duplicadas ou inconsistentes.
- Registro de consumo atípico com análise automática (média anterior, desvio-padrão, sazonalidade).
- Abertura automática de Ordem de Serviço para anomalias críticas.

### 16.4. Registro de Ocorrências, Anomalias e Impedimentos de Leitura

O sistema deverá permitir o **registro detalhado e parametrizável** das ocorrências relacionadas ao imóvel, ao hidrômetro ou ao próprio ato da leitura, incluindo, no mínimo:

#### ✓ Ocorrências impeditivas

- Portão fechado;
- Imóvel fechado/desabitado;
- Cão bravo ou animais que impeçam a leitura;





- Acesso impossível;
- Obstrução do hidrômetro;
- Imóvel em obras;
- Ausência do hidrômetro.

✓ **Ocorrências vinculadas à situação da ligação**

- Ligação cortada por inadimplência;
- Ligação suspensa a pedido do usuário;
- Corte com consumo detectado;
- Ligação religada clandestinamente;
- Violação de lacre;
- Derivação clandestina.

✓ **Ocorrências técnicas do hidrômetro**

- Hidrômetro parado, travado ou danificado;
- Hidrômetro invertido;
- Hidrômetro submerso;
- Vazamento visível;
- Foto inconsistente.

Cada ocorrência deverá ser registrada com **data, hora, GPS, usuário e foto**, integrando imediatamente o histórico da unidade consumidora.

#### 16.5. Parametrização de Cálculo por Ocorrência (Média, Consumo Mínimo, Suspensão)

O sistema deverá permitir parametrizar, por tipo de ocorrência, o tratamento tarifário aplicável, incluindo:

- **Cálculo por média** (média móvel, média histórica, média ajustada).
- **Cálculo pelo consumo mínimo**.
- **Suspensão temporária do faturamento** (quando previsto em norma).
- **Faturamento especial** quando houver consumo em ligação cortada.
- **Bloqueio automático da leitura** até revisão fiscal.
- **Exigência de revalidação manual** antes da emissão da fatura.

Essas regras deverão ser ajustáveis pelo SAAE conforme normas internas e regulatórias (ARISB, regulamento de serviços e legislação municipal).

#### 16.6. Impressão e Entrega Simultânea da Fatura

O módulo deverá permitir que, imediatamente após a leitura, seja realizada a emissão da fatura e/ou notificação, incluindo:

- Impressão térmica via **Bluetooth ou Wi-Fi** integrada às impressoras portáteis.
- Emissão de:
  - faturas de consumo,
  - notificações,
  - reavisos,
  - comunicados automáticos.
- Registro da entrega da fatura contendo:
  - data e hora,
  - usuário,
  - georreferenciamento,
  - confirmação da entrega.
- Auditoria completa da impressão e da entrega.

#### 16.7. Segurança, Auditoria e Rastreabilidade

O módulo deverá:

- Registrar todas as ações em trilha de auditoria imutável (logs).





- Impedir edição de leituras após sincronização, salvo por perfil autorizado.
- Bloquear inconsistências automaticamente.
- Gravar geolocalização, horário e autenticidade de cada etapa.
- Permitir consulta a histórico completo das leituras, fotos, eventos e correções.

#### 16.8. Relatórios e Painéis Gerenciais

O sistema deverá oferecer relatórios e dashboards com:

- Leituras concluídas, pendentes e inconsistentes;
- Resumo por setor, rota, leiturista e data;
- Tendência de consumo, sazonalidade e comparativos;
- Produtividade por colaborador;
- Histórico de ocorrências e frequência de impedimentos;
- Estatísticas de médias geradas e revisões necessárias.

#### 16.9. Integração com os Demais Módulos

O módulo deverá integrar-se automaticamente com:

- Cadastro Comercial;
- Cadastro de Hidrômetros;
- Módulo de Faturamento;
- Módulo de Detecção de Consumo Atípico;
- Módulo de OS (Ordens de Serviço);
- Módulo de Atendimento;
- Aplicativo do Cidadão;
- SIAFC (consistência financeira).

#### 17. MÓDULO DE FATURAMENTO, COBRANÇA E ARRECAÇÃO (VERSÃO FINAL CONSOLIDADA)

O módulo deverá permitir a gestão completa do faturamento, arrecadação e cobrança dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e demais receitas operacionais, assegurando precisão, transparência, rastreabilidade e conformidade com as normas do SAAE/Oliveira, da ARISB e do Padrão SIAFIC.

##### 17.1. Faturamento Mensal e Extraordinário

O sistema deverá permitir, no mínimo:

- Faturamento mensal por rota, setor, ITEM ou universo completo;
- Faturamento extraordinário por imóvel ou por grupo;
- Faturamento proporcional (ligações novas, alterações);
- Reprocessamento com controle de versões e permissão especial;
- Aplicação automática de tarifas progressivas e faixas de consumo;
- Identificação e alerta de consumo atípico;
- Emissão de segunda via, histórico de consumo e espelho da fatura;
- Registro integral da fórmula de cálculo e dos parâmetros aplicados.
- Cálculo automático de tarifas progressivas, bandeiras, faixas e adicionais.
- Aplicação automática de benefícios tarifários (ex.: tarifa social, descontos regulatórios).
- Identificação automática de consumo atípico (alto ou baixo) com triggers de revisão.
- Cálculo proporcional quando aplicável (instalação de hidrômetro, ligações novas, alterações cadastrais).
- Registro completo da origem do cálculo, com fórmula, parâmetros e logs.

##### 17.2. Parâmetros Tarifários, Multas e Juros

O sistema deverá permitir parametrização completa das regras de cálculo, incluindo:

- Estruturas tarifárias por categoria e subcategoria;
- Consumo mínimo, faixas, bandeiras e tarifas especiais;





- Regras para imóveis sociais, isentos ou entidades reguladas;
- Aplicação automática de média conforme ocorrências de leitura;

✓ **Encargos financeiros (parametrização)**

O sistema deverá aplicar automaticamente:

- **Multa moratória**, conforme percentual configurável;
- **Juros de mora**, parametrizáveis por dia ou mês;
- **Atualização monetária**, quando prevista;
- **Juros de parcelamento, quando aplicável.**
- Encargos diferenciados para consumo, serviços, multas ou TAC.

### 17.2.1. Tarifa Social – Concessão Automática e Manual

✓ **Concessão automática via ARISB**

- Importação de arquivo da agência reguladora;
- Identificação de inclusão, permanência e exclusão;
- Aplicação ou suspensão automática da tarifa social;
- Registro integral da importação e dos logs.

✓ **Concessão manual (no atendimento)**

- Cadastro com anexação de documentos;
- Validação automática de critérios (renda, consumo, categoria, economias);
- Assinatura digital em tablet;
- Parametrização de vigência, carência e critérios internos.

✓ **Auditoria completa**

- Histórico de todos os eventos;
- Trilha de auditoria imutável;
- Relatórios de beneficiários ativos, suspensos e excluídos.

### 17.3. Parcelamento e Reparcimento de Débitos

#### 17.3.1 Parcelamento

O sistema deverá permitir:

- Seleção das faturas e débitos incluídos;
- Cálculo automático do plano (entrada + parcelas);
- **Possibilidade de editar o valor da entrada**, com auditoria;
- Parametrização de valor mínimo de entrada e de parcela;
- Quantidade mínima e máxima de parcelas;
- Aplicação automática de juros, multa e atualização;
- Emissão de carnês, boletos ou Pix;
- Registro automático no histórico da UC;
- Integração com faturas futuras;
- Inibição automática de corte conforme política interna;
- Emissão de termo digital com assinatura eletrônica.

#### 17.3.2 Reparcimento

O reparcimento deverá oferecer **duas modalidades**:

✓ **a) Cancelamento/Substituição do parcelamento anterior**

- Cancelamento automático do acordo anterior;
- Recalcular saldo remanescente (vencidas + vincendas);
- Agregar novas faturas vencidas;
- Criar novo parcelamento com novas condições;
- Registro completo do evento.
- Emissão de termo digital com assinatura eletrônica.

✓ **b) Agregação ao parcelamento existente (aditivo)**





- Manter o acordo vigente;
- Incluir novos débitos no plano;
- Recalcular parcelas futuras ou criar parcelas adicionais;
- Autorização exigida para alterações substanciais.
- Emissão de termo digital com assinatura eletrônica.

#### ✓ Parametrizações

O SAAE poderá configurar:

- Regras de entrada mínima;
- Limites para agregação;
- Necessidade de autorização por senha/perfil superior.

#### 17.3.3. TAC – Termo de Confissão de Dívida

O TAC deverá permitir:

- Parcelamentos sem quantidade mínima;
- Limites máximos ampliados;
- Dispensa de valor mínimo de parcela;
- Concessão somente com senha/perfil superior;
- Emissão de termo digital com Assinatura digital;
- Anexação de documentos comprobatórios;
- Registro imutável da operação e do responsável.

TAC deve constar como regra especial, protegida por controle de acesso.

#### 17.3.4. Programa de Refinanciamento – REFIS

O sistema deverá permitir a implementação de **programas de regularização ou anistia** previstos em lei municipal específica, contemplando:

- Cadastro de leis e decretos que regulamentam cada campanha.
- Parametrização de:
  - percentuais de desconto sobre **juros**,
  - percentuais de desconto sobre **multa**,
  - redução ou isenção de **correção monetária**,
  - quantidade máxima de parcelas,
  - valores mínimos por parcela,
  - prazos de adesão,
  - regras por faixa de dívida.
- Aplicação automática dos benefícios conforme regras vigentes.
- Registro da origem do parcelamento como “REFIS”.
- Relatórios específicos para:
  - adesões,
  - desistências,
  - inadimplência do REFIS,
  - montantes negociados.
- Integração com:
  - Dívida Ativa,
  - Arrecadação,
  - Cobrança,
  - Contabilidade/SIAFIC.

#### 17.4. Emissão de Segunda Via de Fatura

O sistema deverá permitir:

- Emissão com cobrança da taxa (quando prevista);
- Emissão **sem cobrança**, mediante motivo obrigatório;





- Registro de: usuário, data, canal e motivo;
- Disponibilização no autoatendimento (site, app e chat Boat).
- Emissão em PDF

### 17.5. Contestação de Fatura

#### ✓ Contestação de Fatura e Suspensão de Cobrança

O sistema deverá permitir que, quando houver **contestação formal** de consumo ou valores, registrada por protocolo, a fatura seja automaticamente marcada como **“restrita”**, de modo a:

- suspender a aplicação de **juros**;
- suspender a aplicação de **multa**;
- impedir **inclusão em listas de corte**;
- impedir **envio para negatificação**, protesto ou órgãos de proteção ao crédito;
- impedir envio para **cobrança extrajudicial ou judicial**;
- impedir **inclusão em lotes de dívida ativa**.

A restrição permanecerá vigente até que o protocolo seja concluído por setor competente.

#### ✓ Após análise da contestação:

##### 1. Se a contestação for **PROCEDENTE**:

- A fatura poderá ser **revisada, refaturada** ou **ajustada** conforme resultado da análise.
- Após correção, a fatura será liberada novamente para cobrança normal.

##### 2. Se a contestação for **IMPROCEDENTE**:

- **A fatura permanece exatamente com o valor original** (sem qualquer alteração de consumo, tarifas ou valores).
- O sistema deverá permitir apenas a **alteração da data de vencimento**, com novo prazo para pagamento.
- Após a liberação, a fatura volta automaticamente ao fluxo regular de cobrança, podendo:
  - gerar juros e multa após a nova data de vencimento,
  - compor lista de corte,
  - seguir fluxo normal de inadimplência.

Todas as ações (suspensão, análise, liberação e alteração de data) deverão constar em **histórico imutável**, com data, hora, usuário, setor e motivo

### 17.6. Revisão de Fatura (Refaturamento)

O sistema deverá permitir:

- Refaturamento com permissão e com motivo obrigatório parametrizável;
- Manter a fatura original arquivada (sem apagar);
- Recalcular tarifas, impostos e encargos;
- Gerar crédito ou cobrança complementar;
- Registrar motivos, anexos, responsáveis e horário;
- Integrar com módulo de OS quando houver inconsistência de hidrômetro.

Se a fatura estiver incluída em parcelamento, o sistema deverá **recalcular automaticamente** o acordo.

### 17.7. Arrecadação, Baixas e Integração Bancária

O sistema deverá permitir:

- Importação automática dos arquivos de retorno bancário (CNAB 240 ou equivalente);
- Baixa automática por:
  - Banco
  - Pix
  - App/Site
  - Débito Automático





- Caixa presencial
- Correspondentes bancários
- Identificação instantânea de pagamentos em duplicidade;
- Vinculação automática à UC e ao histórico da arrecadação;
- Emissão de relatório de conciliação entre valores faturados e valores arrecadados.

#### 17.7.1. Processamento de lotes de Arrecadação

O sistema deverá permitir:

- **Atualização de lotes de arrecadação de forma automática ou manual**, conforme parametrização do SAAE;
- **Exclusão de ITEM atualizado indevidamente** ou **exclusão de ITEM apenas lançado**, mediante permissão de usuário autorizado, quando necessária correção;
- **Alerta automático quando houver tentativa de baixa duplicada** de um mesmo arquivo, ITEM ou retorno bancário;
- **Possibilidade de renomear, reordenar ou renumerar arquivos de remessa**, antes do envio ao banco, para correção de inconsistências operacionais;
- Registro detalhado das operações de criação, alteração, exclusão e renumeração de lotes, com trilha de auditoria completa.

#### 17.7.2. Tratamento de Inconsistências

O sistema deverá ser capaz de detectar e registrar:

- Pagamentos sem identificação de UC;
- Faturas em duplicidade;
- Pagamentos com valor divergente;
- Faturas pagas após cancelamento;
- Arquivos de retorno com erros;
- Remessas rejeitadas pelo banco;
- lotes processados parcialmente ou com divergências entre remessa e retorno;
- Tentativas de reaplicação de um retorno já processado.

Cada inconsistência deverá gerar:

- registro detalhado do evento;
- motivo;
- status;
- responsável pela correção;
- data e hora da operação.

A correção deverá ser possível somente por **usuário autorizado**, com registro em auditoria.

#### 17.7.3. Débito Automático (DCO) ou programa equivalente que venha a substituí-lo, permitindo:

##### Cadastro e Controle

- Inclusão e exclusão de usuários por arquivo bancário e possibilidade de inclusão manual.
- Validação automática dos dados bancários;
- Controle de adesões, pendências, aprovadas, rejeitadas e cancelamentos;
- Histórico completo de todas as movimentações do usuário no DCO (débito em conta).
- Registro obrigatório do motivo de exclusão (inadimplência, solicitação do usuário, falha bancária etc.);

##### Processamento do DCO

##### Geração de Arquivo Bancário

- Geração de arquivo de remessa no padrão CNAB aceito por cada instituição financeira;
- Parametrização por banco, carteira, convênio e espécie de cobrança;
- Emissão automática das faturas destinadas ao débito automático.

##### Retorno Bancário – Processamento Automático





O sistema deverá importar arquivos de retorno dos bancos e realizar, automaticamente:

- **baixa das faturas pagas via débito automático;**
- identificação e registro de **insuficiência de fundos;**
- tratamento de **contas não encontradas;**
- registro de **contas em duplicidade;**
- marcação de “DCO pago”, “DCO rejeitado”, “DCO pendente” ou “DCO devolvido”.

#### Relatórios

O sistema deverá emitir relatórios detalhados de:

- Inclusões no débito automático;
- Exclusões;
- Faturas pagas em DCO;
- Faturas rejeitadas (insuficiência, dados incorretos, conta encerrada);
- Contas em duplicidade;
- Contas não processadas;
- Processamentos por banco e por data;
- Efetividade e taxa de sucesso do débito automático.

#### 17.8. Integração Contábil – SIAFIC

O sistema deverá integrar automaticamente, de forma total, automatizada, sem intervenção humana e bidirecional, com o **SIAFC – Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil do Município**, conforme:

- **Decreto Federal nº 10.540/2020 (Padrão SIAFIC);**
- Regras de classificação de receita, arrecadação e conciliação;
- Plano de contas municipal;
- Classificação da receita por categoria, subcategoria e fonte.

A integração deverá permitir:

##### Envio automático dos dados financeiros

- Arrecadação diária consolidada;
- Contas a receber;
- Cancelamentos e estornos;
- Débitos ativos reconhecidos;
- Ajustes financeiros e glosas;
- Ingressos via Pix, DCO e boletos.

##### Conciliação Contábil

- Relatório diário para Tesouraria e Contabilidade;
- Painel de comparação entre valores faturados x arrecadados;
- Rastreabilidade total dos eventos financeiros.

#### 17.9. Relatórios e Indicadores

O sistema deverá emitir:

- Boletim diário e mensal de arrecadação;
- Relatório de faturamento;
- Demonstrativo de inadimplência;
- Relatório de TAC/parcelamentos;
- Relatórios exigidos pela ARISB;
- Relatórios de inconsistências bancárias;
- Dashboards com indicadores financeiros e de cobrança.

#### 17.10. Segurança e Auditoria

- Todas as operações devem possuir trilha imutável;
- Histórico completo de revisões, parcelamentos, TAC e baixas;





- Registro de usuário, data, hora, ação e justificativa;
- Conformidade com LGPD, Lei 14.133/2021 e boas práticas de governança.

#### 17.11. Impressão NFAG-DANFAG

O sistema deverá permitir a configuração e o ajuste automático do leiaute da fatura de consumo e do Documento Auxiliar da Nota Fiscal de Água e Saneamento Eletrônica – DANFAG, de forma compatível com o tamanho físico da bobina térmica utilizada, respeitando suas dimensões de largura e impressão contínua, adequando automaticamente a disposição dos campos, quadros, códigos de barras e QR Codes, sem prejuízo da legibilidade, da integridade das informações e da conformidade com os leiautes oficiais da NFAG, dispensando customizações manuais ou intervenções técnicas posteriores.

#### 18. MÓDULO DE ATENDIMENTO E PROTOCOLO

O sistema deverá dispor de módulo completo de atendimento presencial e eletrônico, integrado ao protocolo, ordens de serviço, faturamento, cobrança, arrecadação e GED, assegurando rastreabilidade, controle de prazos, transparência e conformidade com a legislação vigente.

##### 18.1. Atendimento Presencial e Online

O sistema deverá permitir:

- Registro de atendimentos realizados presencialmente, por telefone, e-mail, WhatsApp institucional, aplicativo e site;
- Identificação imediata do usuário por: CPF, CNPJ, Inscrição, Unidade Consumidora, Contrato, Matrícula ou outros critérios de busca;
- Visualização rápida da situação da UC:
  - débitos,
  - consumo,
  - histórico,
  - leituras,
  - protocolos anteriores,
  - OS em andamento;
- Registro de documentos apresentados, com anexação automática ao GED;
- Coleta de **assinatura eletrônica em tablet**, vinculada à solicitação ou ao protocolo;
- Integração com o módulo de Cadastro para verificação e atualização de dados.

##### 18.2. Protocolo Eletrônico

O módulo deverá permitir:

- Abertura de protocolos por qualquer canal de atendimento;
- Numeração automática e sequencial;
- Classificação por tipo, subcategoria, prioridade, SLA e setor responsável;
- Registro automático de data, hora, operador, canal de atendimento e UC vinculada;
- Histórico completo da tramitação, com trilha de auditoria;
- Consulta pública pelo usuário via site ou aplicativo;
- Envio de notificações automáticas (SMS, e-mail, push) sobre abertura, atualizações, solicitações pendentes e conclusão.

##### 18.3. Contestação de Fatura

O sistema deverá permitir a abertura de protocolo específico de **Contestação de Consumo/Fatura**, que deverá gerar automaticamente uma **restrição temporária** na fatura contestada, com os seguintes efeitos imediatos:

- suspensão de **juros**;
- suspensão de **multa**;
- impedimento de **inclusão em listas de corte**;
- impedimento de **negativação**, protesto ou inscrição em órgãos de crédito;





- impedimento de envio para **cobrança extrajudicial ou judicial**;
- impedimento de **encaminhamento para dívida ativa**.

Essa restrição deve permanecer até a conclusão formal da análise.

#### **Resultado da Análise:**

##### **a) Contestação PROCEDENTE:**

- A fatura poderá ser revisada, recalculada ou refaturada.
- Após ajustes, a fatura é liberada para cobrança normal.

##### **b) Contestação IMPROCEDENTE:**

- **A fatura permanece com o valor original**, sem qualquer alteração de consumo ou tarifas.
- O sistema deverá permitir somente a **alteração de data de vencimento**, com novo prazo para pagamento.
- Após a liberação, a fatura retorna ao fluxo normal de cobrança.

Todas as ações deverão constar em histórico imutável.

#### **18.4. Fluxos Internos e Encaminhamento entre Setores**

O sistema deverá:

- Permitir o encaminhamento interno entre setores conforme fluxo de trabalho;
- Controlar pendências, prazos, responsáveis e níveis de aprovação;
- Registrar movimentações internas com data, hora, usuário e justificativa;
- Possibilitar devolução para complementação de documentos;
- Permitir anexação de documentos adicionais em qualquer fase.

#### **18.5. Integração com Ordens de Serviço (OS)**

O módulo deverá permitir:

- Geração automática de OS a partir de determinados protocolos (ex.: vazamentos, troca de hidrômetro, corte/relição, aferição);
- Acompanhamento vinculado: Protocolo → OS → Execução → Conclusão;
- Atualização de status da OS em tempo real;
- Fechamento automático do protocolo quando a OS for concluída, conforme regras definidas pelo SAAE.

#### **18.6. Integração com Faturamento, Cobrança e Arrecadação**

O sistema deverá permitir:

- Abertura automática de protocolos para:
  - revisão de fatura,
  - contestação de consumo,
  - segunda via especial,
  - cobrança indevida,
  - erros de leitura;
- Integração com cobrança para suspensão temporária de débitos contestados (item já inserido acima);
- Integração com arrecadação para disponibilização de comprovantes e históricos.

#### **18.7. Integração com GED**

O módulo deverá:

- Permitir anexação de documentos em qualquer fase do atendimento;
- Armazená-los automaticamente no GED, vinculados à UC, ao titular ou ao protocolo;
- Garantir controle de versões, trilha de auditoria e políticas de retenção documental;
- Permitir assinatura eletrônica ou digital quando aplicável.

#### **18.8. Indicadores, Relatórios e Painéis**





O sistema deverá gerar:

- Indicadores de atendimento:
  - tempo médio,
  - protocolos concluídos dentro do SLA,
  - reincidências,
  - demandas mais frequentes;
- Painéis gerenciais interativos com filtros por setor, atendente, período ou tipo de demanda;
- Relatórios exportáveis em PDF, CSV e Excel.

### 18.9. Segurança, Auditoria e LGPD

O sistema deverá assegurar:

- Controle de acesso por perfis e permissões configuráveis;
- Registro imutável de:
  - ações,
  - aberturas,
  - alterações,
  - anexos,
  - conclusões;
- Mascaramento de dados pessoais sensíveis;
- Registro de consentimento do usuário quando aplicável;
- Transparência ativa, permitindo que o usuário acompanhe seus protocolos.

### 19. MÓDULO DE REQUERIMENTOS (COM ASSINATURA DIGITAL)

O módulo de requerimentos deverá permitir a abertura, análise, aprovação, assinatura e execução de solicitações diversas feitas pelo usuário, de forma presencial ou eletrônica, garantindo rastreabilidade, segurança jurídica e integração com os demais módulos da solução.

#### 19.1. Registro e Abertura de Requerimentos

O sistema deverá permitir:

- Abertura de requerimentos pelo atendente, pelo usuário via site, aplicativo ou chatbot;
- Classificação automática por tipo de solicitação;
- Cadastro parametrizável de **novos tipos de requerimentos**, sem necessidade de intervenção da contratada;
- Parametrização de:
  - exigências/documentos obrigatórios,
  - prazos,
  - prioridades,
  - taxas ou valores,
  - parcelas permitidas.
- Checklist configurável por tipo de requerimento;
- Vinculação automática ao cadastro da unidade consumidora, titular e histórico.

#### 19.2. Emissão do Protocolo do Requerimento

Ao registrar o requerimento, o sistema deverá emitir **protocolo completo**, contendo:

- número único e sequencial;
- identificação do usuário e da unidade consumidora;
- descrição do tipo de requerimento;
- documentos apresentados ou pendentes;
- **valor devido**, quando houver taxa ou tarifa correspondente;
- **possibilidade de parcelamento**, com número de parcelas e valor;
- **prazo estimado para execução** da demanda;





- setor responsável e SLA.

Além de informar o valor devido, o sistema deverá permitir que **o pagamento do requerimento seja realizado de duas formas parametrizáveis**, conforme regras do SAAE:

- **Inclusão do valor em faturas subsequentes**, automaticamente associado à próxima fatura disponível ou dividido em parcelas configuradas;
- **Geração de boleto ou documento de arrecadação avulso**, com código de barras, QR Code PIX e prazo de vencimento definido.

Para cada opção selecionada, o protocolo deverá emitir documento contendo:

- valor total,
- forma de pagamento escolhida,
- quantidade de parcelas (quando houver),
- vencimentos,
- instruções de pagamento.

A forma escolhida deve constar no histórico do protocolo e no histórico financeiro da UC.

#### **Forma de Entrega do Protocolo**

O protocolo deverá ser disponibilizado:

- em versão **impressa**,
- em versão digital enviada por **e-mail**,
- via **WhatsApp institucional**,
- ou diretamente no **site e aplicativo**.

O usuário deve receber confirmação automática, contendo link para acompanhamento.

#### **19.3. Assinatura Eletrônica ou Manual Digitalizada**

O sistema deverá permitir:

- Assinatura eletrônica em tablet (touchscreen) com coleta biométrica;
- Assinatura manual em papel com digitalização imediata (scanner ou foto via tablet);
- Registro em **padrão PDF/A**, imutável e adequado para armazenamento de longo prazo;
- Conferência de integridade e validação do documento;
- Armazenamento automático no GED.

#### **19.4. Anexação e Gestão de Documentos**

O módulo deverá permitir:

- Anexação de documentos pelo atendente, usuário, ou por upload no autoatendimento;
- Adição de documentos complementares em qualquer fase do processo;
- Controle de versões e trilha de auditoria;
- Integração com o GED para armazenamento permanente.

#### **19.5. Análise, Aprovação e Fluxo Interno**

O sistema deverá permitir:

- Encaminhamento automático do requerimento para o setor competente;
- Definição de fluxos internos conforme o tipo de solicitação;
- Controle de pendências e responsáveis;
- Aprovação ou indeferimento com justificativa obrigatória;
- Solicitação de documentos complementares;
- Reclassificação do requerimento por perfil autorizado.

#### **19.6. Integração com Ordem de Serviço (OS)**

O módulo deverá estar diretamente integrado ao módulo de OS, permitindo:

- Geração automática de Ordem de Serviço quando o tipo de requerimento exigir execução em campo (ex.: ligação nova, manutenção, aferição, troca de hidrômetro, corte e religação).
- Acompanhamento vinculado: **Requerimento → OS → Execução → Conclusão**.





- Conclusão automática do requerimento após encerramento da OS, quando parametrizado.

### 19.7. Acompanhamento pelo Usuário

O sistema deverá disponibilizar ao cidadão:

- Acompanhamento em tempo real via app, site e chatbot;
- Visualização de documentos enviados, valores pagos e pendências;
- Indicação de status:
  - Recebido
  - Em Análise
  - Aguardando Documentos
  - Aguardando Pagamento
  - Executando
  - Concluído
  - Indeferido
- Histórico completo de solicitações.

### 19.8. Indicadores, Relatórios e Integração Administrativa e Financeira

O módulo deverá gerar:

- Relatórios por tipo de requerimento, período, status, atendente e setor;
- Indicadores de tempo médio de conclusão, demandas por região, solicitações mais frequentes;
- Permitir que os valores de taxas, tarifas e serviços decorrentes de requerimentos sejam:
  - automaticamente lançados em faturas futuras, respeitando regras internas; ou
  - emitidos em boleto avulso, integrado ao módulo de arrecadação;
- Painéis gerenciais com filtros avançados;
- Integração com:
  - módulo financeiro (para emissão de taxas),
  - faturamento (quando houver reflexo),
  - protocolo,
  - OS,
  - GED,
  - SIAFIC (quando aplicável)
  - cobrança (para isenções, ajustes ou acordos ligados a requerimentos).

### 19.9. Segurança, Auditoria e LGPD

O sistema deverá:

- Registrar todas as ações com data, hora, usuário, IP e operação realizada;
- Proteger dados pessoais e documentos conforme LGPD;
- Permitir controle de acesso por perfil e tipo de requerimento;
- Garantir integridade e imutabilidade dos documentos assinados.

## 20. MÓDULO DE ORDENS DE SERVIÇO (OS)

O sistema deverá dispor de módulo completo de gestão de Ordens de Serviço (OS), permitindo abertura, distribuição, execução e conclusão das atividades operacionais e administrativas, com rastreabilidade total e integração plena com os demais módulos do sistema.

### 20.1. Abertura da OS

O sistema deverá permitir:





### Abertura Automática e/ou Manual

Por gatilho gerado a partir de:

- protocolos de atendimento,
- requerimentos,
- notificações de consumo atípico,
- contestações que exijam vistoria
- leitura com ocorrência (ex.: impedimento, corte, religação, hidrômetro danificado),
- indicadores de fraude ou inconsistência

Realizada por setor autorizado, com:

- tipo de OS,
- prioridade,
- motivo,
- descrição detalhada,
- anexos,
- SLA definido.

### Abertura em ITEM

Por seleção de:

- setor/rota,
- grupo de imóveis,
- intervalo de datas,
- tipo de intervenção.

## 20.2. Tipos de OS – Parametrização Total

O sistema deverá permitir a criação e edição de **tipos de OS**, incluindo:

- Ligação nova;
- Corte;
- Religação;
- Troca/substituição de hidrômetro;
- Aferição;
- Supressão;
- Vistoria;
- Vazamentos internos e externos;
- Interrupção programada;
- Serviços administrativos;
- Qualquer outro tipo definido pelo SAAE.

Cada tipo deverá possuir:

- checklist obrigatório,
- itens opcionais,
- anexos obrigatórios (foto, documento),
- responsáveis,
- prioridades,
- prazo (SLA),
- regras específicas de conclusão,
- regras de integração com faturamento ou cobrança (ex.: corte/ligação).

## 20.3. Distribuição da OS

O sistema deverá permitir:

- Encaminhamento manual ou automático aos executores;
- Distribuição por rota, equipe, plantão ou agente individual;
- Controle da carga de trabalho por colaborador ou equipe;
- Status da OS em tempo real (aberta, designada, em execução, concluída, suspensa, cancelada).





#### 20.4. Execução em Campo – Aplicativo Mobile

A execução deverá ocorrer por aplicativo mobile (Android), integrado e offline/online, contendo:

##### Checklists Parametrizáveis

- Itens obrigatórios por tipo de OS,
- validações automáticas,
- coleta de dados estruturados.

##### Registro Completo da Execução

- Data e hora da chegada e da conclusão;
- Fotos antes, durante e depois;
- Assinatura do usuário, quando aplicável;
- Observações do executor;
- Registro de lacres (hidrômetros, padrões, caixas);
- Indicação de materiais utilizados;
- Informações técnicas (pressão, leitura, código de lacre etc.).

##### Georreferenciamento

- Localização GPS obrigatória em:
  - início da execução,
  - final da execução,
  - tentativa frustrada de atendimento, quando houver solicitação de corte/religação.

##### Funcionamento Offline

- App deve operar completamente offline;
- Sincronização automática ao reconectar;
- Fila de pendências e aviso de falha.

#### 20.5. Linha do Tempo e Auditoria

Cada OS deverá possuir registro imutável do histórico completo, incluindo:

- data/hora de abertura,
- setores envolvidos,
- distribuições,
- tentativas de execução,
- reaberturas,
- fotos,
- alterações,
- conclusões,
- responsável técnico,
- justificativas obrigatórias.

A trilha de auditoria deverá manter logs de todos os usuários, ações, IPs e modificações.

#### 20.6. Integração com Outros Módulos

##### Com Protocolo / Atendimento

- OS automática para demandas operacionais.
- Encerramento do protocolo após conclusão da OS.

##### Com Requerimentos

- Geração automática de OS conforme regras do tipo de requerimento.
- Encerramento automático do requerimento ao concluir a OS, quando parametrizado.

##### Com Cobrança

- Corte, religação e supressão devem alterar automaticamente o status da UC;
- Lançamento automático de taxas, quando aplicável.

##### Com Leitura

- Ações que impactam coleta (ex.: troca de hidrômetro) devem sincronizar com o módulo de leitura.





### Com Faturamento

- Atualização da leitura inicial em trocas de hidrômetro;
- Impacto em faturamentos futuros (ex.: lacres violados, fraude).

### Com GED

- Documentos, fotos e assinaturas deverão ser enviados para o GED automaticamente.

### 20.7. Cancelamento, Suspensão e Reabertura

O sistema deverá permitir:

- cancelamento de OS com motivo obrigatório;
- suspensão temporária aguardando informações/documentos;
- reabertura por perfil autorizado;
- registro completo de auditoria.

### 20.8. Relatórios e Indicadores

O sistema deverá gerar relatórios por:

- tipo de OS;
- equipe, executante e setor;
- prazo médio de atendimento;
- cumprimento de SLA;
- retrabalho;
- recorrência por tipo de serviço;
- consumo de materiais;
- custos de execução;
- produtividade por equipe e servidor.

Painéis gerenciais (dashboards) deverão ser disponibilizados no sistema Web.

### 20.9. Segurança, Permissões e LGPD

O módulo deverá permitir:

- controle rigoroso de permissões (criar, designar, executar, editar, concluir);
- proteção de dados sensíveis;
- logs imutáveis;
- mascaramento quando aplicável;
- registro de consentimento quando exigido.

### 21. MÓDULO DE DÍVIDA ATIVA, PROTESTO E EXECUÇÃO FISCAL

O sistema deverá dispor de módulo completo para gestão da Dívida Ativa, com suporte a inscrição, controle, cobrança administrativa, protesto, integração jurídica e execução fiscal, garantindo conformidade com a legislação municipal, federal e com as normas do Tribunal de Contas. Gerenciar a emissão das notificações de diversos tipos e modelos de petições para cobrança judicial, de certidões em texto e layout definido pelo usuário

#### 21.1. Notificação Prévia à Inscrição em Dívida Ativa (Obrigatória)

Antes da inscrição definitiva do débito, o sistema deverá realizar **etapa obrigatória de Notificação Prévia**, contendo:

##### a) Emissão Automática da Notificação

- Geração automática de documento contendo:
  - identificação completa do devedor e da UC;
  - origem, competência e valor detalhado do débito;
  - prazo para pagamento/regularização;
  - instruções para contestação ou apresentação de documentos;
  - canais oficiais de atendimento.





- Documento emitido em **PDF/A**, com assinatura digital e arquivamento automático no GED.

#### **b) Modos de Envio Parametrizáveis**

O sistema deverá permitir múltiplos meios de comunicação, com registro de data e hora:

- correspondência física;
- e-mail;
- SMS;
- WhatsApp corporativo;
- aplicativo e portal do usuário (com registro de leitura);
- protocolo presencial.

Cada envio deverá ser registrado com status: enviado, recebido, visualizado, devolvido, rejeitado ou pendente.

#### **c) Controle Automatizado de Prazos**

- Contagem automática do prazo legal de resposta (parâmetro configurável).
- Alertas para vencimento de prazo.
- Relatórios de “Notificações pendentes”, “Prazo vencido” e “Aguardando manifestação”.

#### **d) Registro de Manifestação do Devedor**

O sistema deverá registrar:

- pagamento integral;
- pedido de revisão ou contestação;
- apresentação de documentos;
- solicitação de parcelamento;
- alegação de erro cadastral ou leitura inconsistente.

Quando houver contestação, o sistema deverá **suspender automaticamente**:

- multa e juros adicionais,
- negativação,
- protesto,
- inscrição.

#### **e) Encaminhamento à Inscrição**

Após vencimento do prazo:

- Débitos não pagos e não contestados deverão ser listados em relatório de “Débitos Aptos à Inscrição”.
- A inscrição ocorrerá apenas após validação por usuário autorizado (parâmetro configurável).

#### **f) Histórico Integrado**

Todo o fluxo deverá constar no histórico da Dívida Ativa, permitindo auditoria completa.

### **21.2. Inscrição em Dívida Ativa**

O sistema deverá conter recursos para administrar todos os tributos inscritos em dívida ativa no que se refere à inscrição e cobrança, administrativa, judicial e cartório e permitir:

- Inscrição automática ou manual de débitos vencidos de acordo com regras definidas pelo SAAE;
- Parametrização dos critérios de inscrição:
  - valor mínimo,
  - dias de atraso,
  - categoria do usuário,
  - tipo de débito,
  - prescrição;
- Geração automática do número de inscrição;
- Registro completo em histórico com data, hora, usuário e motivo;
- Contabilizar todas as movimentações efetuadas na dívida ativa, como pagamentos, prescrição, cancelamentos dentre outros;
- **Geração automática da CDA – Certidão de Dívida Ativa**, contendo todos os requisitos legais:
  - identificação do devedor,





- origem da dívida,
- fundamento legal,
- valor original e atualizado,
- juros, multa e correção monetária,
- número da inscrição,
- data de consolidação.

As CDAs deverão ser emitidas em **PDF/A**, com assinatura eletrônica do responsável e armazenamento no GED.

- Permitir a abertura dos processos individuais e/ou em ITEM, com a possibilidade de gerar processo para um determinado valor mínimo, ano base, apenas para contribuintes com CPF/CNPJ válidos, apenas com endereço válido, para determinadas receitas, vencimento e data de inscrição. Com a opção de gerar uma prévia.
- Gerar petições para mais de um processo de dívida ativa;

#### **21.2.1. Livros de Registro da Dívida Ativa**

- Emitir e manter automaticamente o **Livro de Registro da Dívida Ativa**, com:
  - numeração sequencial,
  - folhas numeradas,
  - Termo de Abertura e Termo de Encerramento,
  - assinatura digital do responsável, arquivamento no GED.
- Toda inscrição deverá registrar automaticamente:
  - número do livro,
  - número da folha,
  - carimbo eletrônico de data e hora.

#### **21.2.2. Estorno de Inscrição Indevida**

O sistema deverá permitir estornar inscrições feitas incorretamente, mediante:

- justificativa obrigatória;
- registro automático no histórico;
- reclassificação do débito para o estágio anterior.

#### **21.3. Atualização Monetária, Multa e Juros**

O sistema deverá:

- Aplicar automaticamente atualização monetária, juros e multa, parametrizáveis conforme legislação municipal;
- Permitir atualizar índices e fórmulas sem intervenção da contratada;
- Calcular correção individual por CDA;
- Registrar histórico completo da evolução do crédito.

#### **21.4. Controle de Parcelamentos, Reparcimentos e REFIS**

O módulo de Dívida Ativa deverá integrar-se ao módulo de parcelamento, permitindo:

- Parcelamento normal;
- Reparcimento com cancelamento ou agregação;
- **REFIS**, com regras temporais e parâmetros de:
  - redução de multa,
  - desconto de juros,
  - isenção de encargos,
  - número máximo de parcelas,
  - faixas de valor;





- Identificação de CDAs incluídas no parcelamento;
- Gerenciar parcelamentos em atraso, selecionando as parcelas atrasadas para o cancelamento do parcelamento, conforme legislação municipal;
- Informar o contribuinte responsável pelo parcelamento

#### **21.4.1. Cancelamento Avançado de Parcelamentos**

O sistema deverá permitir:

- a) Cancelamento de apenas uma parcela específica:** Permitir que seja efetuado o cancelamento apenas de uma única parcela quando uma dívida estiver parcelada;
- b) Recalcular juros proporcionais no momento do cancelamento:** Cancelar parcelamento permanecendo juros de parcelamentos nas novas parcelas criadas;
- c) Definir a data de vencimento recalculada automaticamente:** Permitir que ao cancelar o parcelamento, a data de vencimento das novas parcelas seja considerada a data do cancelamento do parcelamento, atualizando os valores até esta data;
- d) Gerar documento de cancelamento imediatamente:** Imprimir documento previamente configurado no momento do cancelamento do parcelamento;
- e) Alertar automaticamente quando o parcelamento incluir débitos judiciais :** Alertar no momento do cancelamento do parcelamento caso contenha débitos judiciais envolvidos no parcelamento;
- f) Cancelar parcelamento de forma geral e individual,** mesmo quando com parcelas pagas, descontando- se o valor proporcionalmente nas inscrições com a opção de configurar o abatimento pelo método de imputação;

#### **21.4.2. Imputação Automática dos Valores ao Cancelar**

Permitir que ao cancelar algum parcelamento, seja realizada a imputação dos débitos. A ordem de imputação deverá ser automática:

1. débitos mais antigos;
2. taxas e/ou tarifas;
3. impostos e encargos.

#### **21.4.3. Prévia de Cancelamento (Simulação)**

Permitir a impressão de prévia de cancelamento de parcelamento, demonstrando as inscrições em dívida ativa que estão relacionadas ao parcelamento e serão retornadas para aberto

Exibir cálculo completo antes da confirmação, incluindo:

- saldo,
- encargos
- parcelas atingidas
- reflexos sobre CDAs.

#### **21.4.4. Inclusão/Exclusão de Parcelas Mesmo Após Geração de CDA**

O sistema deverá permitir ajustes posteriores com histórico completo. Gerenciar parcelas que estão em uma CDA e Petição, sendo ela, administrativa, judicial e cartório, podendo incluir e excluir uma parcela após certidão e petição gerada.

#### **21.4.5. Antecipação de Pagamento de Parcelamento**

Possibilitar a antecipação de pagamento de parcelamento com cálculo automático de descontos, proporcionalidades e atualização monetária.

#### **21.4.6. Cancelamento Automático com Envio de E-mail**





Permitir que os parcelamentos de dívida ativa que estiverem com três ou mais parcelas vencidas, sendo elas consecutivas ou não, sejam cancelados de forma automática, sem a necessidade de algum usuário efetuar o procedimento, enviando e-mail aos responsáveis sobre a execução dos cancelamentos.

#### **21.4.7. Seleção Automática de Débitos do Exercício Atual ao Parcelar**

Permitir que no momento de um parcelamento de débitos em dívida ativa possam ser selecionados também débitos que estão em cobrança no exercício e estes ao efetivar o parcelamento sejam inscritos em dívida automaticamente.

#### **21.5. Protesto em Cartório**

O sistema deverá:

- Gerar automaticamente arquivos para envio a cartórios, conforme padrão CNJ/provedorias locais;
- Permitir envio via:
  - arquivo eletrônico,
  - webservice (quando suportado);
- Controlar retornos de:
  - intimação,
  - protesto efetivado,
  - pagamento,
  - retirada;
- Automaticamente:
  - dar baixa no protesto,
  - registrar retorno no sistema,
  - liberar a CDA,
  - remover restrições conforme regra do SAAE.

Protestos repetidos devem ser bloqueados automaticamente para CDAs que já estejam em cobrança judicial.

#### **21.5.1. Bloqueio de Emissão de Guias em Caso de Protesto**

Possibilitar configurar o Bloqueio de emissão de guias em situação protesto

#### **21.6. Integração com Órgãos de Proteção ao Crédito (SPC/Serasa)**

O módulo deverá permitir:

- Envio de débitos para negativação, conforme critérios do SAAE;
- Geração automática de arquivos ou integração API;
- Registro do retorno (inclusão, exclusão, rejeição);
- Impedir negativação quando:
  - houver contestação,
  - houver parcelamento ativo,
  - a conta estiver suspensa por protocolo,
  - a dívida estiver judicializada.

#### **21.7. Cobrança Administrativa Pré-Jurídica**

O sistema deverá permitir:

- Geração de cartas de cobrança, notificações eletrônicas e comunicações via app/WhatsApp;
- Controle de prazos, devoluções e respostas;
- Registro de tentativas de conciliação e acordos comerciais;
- Histórico completo das ações de cobrança administrativa.

#### **21.8. Execução Fiscal**

O sistema deverá:

- Gerar automaticamente arquivos ou relatórios para Procuradoria Jurídica, contendo:





- lista de CDAs por ITEM,
- dados completos do devedor,
- histórico da dívida,
- atualizações,
- comprovantes anexos,
- extratos de consumo;
- Controlar o status da execução fiscal (ajuizada, suspensa, arquivada, quitada);
- Registrar retornos de andamento processual, inclusive:
  - citação realizada,
  - penhora,
  - acordo judicial,
  - sentença;
- Integrar com:
  - sistemas jurídicos municipais,
  - PJe, e-SAJ ou equivalentes (quando possível via API ou arquivo).

#### **21.8.1. Workflow Detalhado da Cobrança Judicial**

Com fases distintas e parametrizáveis:

1. notificações;
2. consolidação;
3. emissão da CDA;
4. geração automática de minuta de petição;
5. ajuizamento;
6. andamento processual;
7. sentença;
8. baixa e arquivamento.

#### **21.8.2. Modelos e Textos Configuráveis**

Permitir edição, personalização e armazenamento dos modelos de:

- petições,
- minutas,
- ofícios,
- relatórios para procuradoria

#### **21.8.3. Prévia de Abertura de Processo Judicial**

Permitir que antes de efetivar a abertura de processos administrativos seja efetuada geração em formato prévio, podendo visualizar os supostos processos que serão criados;

Antes de ajuizar, exibir:

- valores,
- CDA(s) envolvidas,
- cálculos,
- documentos anexos,
- fase atual.

#### **21.8.4. Junção de Dívidas para Cobrança (25.20)**

Permitir junção de dívidas para cobrança administrativa/judicial/cartório com no mínimo as seguintes informações:

- contribuinte/usuário
- receita,
- ano,





- matrícula/UC.

### 21.9. Baixa, Suspensão e Cancelamento da Dívida

O sistema deverá permitir:

- Baixa automática por pagamento (via retorno bancário ou PIX);
- Baixa manual por:
  - decisão judicial,
  - anistia legal,
  - prescrição,
  - acordo;
- Suspensão por:
  - contestação PROVENIENTE DE FATURAMENTO,
  - parcelamento ativo,
  - TAC,
  - demanda administrativa;
- Cancelamento com justificativa obrigatória.

#### 21.9-A. Cadastro e Gestão de Corresponsáveis

O sistema deverá permitir:

- Cadastro de corresponsáveis por CPF/CNPJ;
- Ligação com o contribuinte principal;
- Inclusão automática do corresponsável:
  - nas notificações,
  - nas CDAs,
  - nos parcelamentos,
  - nos protocolos judiciais.

Todos devem receber comunicações e notificações legais.

#### 21.9-B. Gestão Avançada por Fase de Cobrança

O sistema deverá classificar automaticamente os débitos em:

- fase Administrativa;
- fase de Notificação;
- fase de Protesto;
- fase de Negativação;
- fase Judicial.

Com transição automática e painel analítico.

### 21.10. Relatórios e Painéis Gerenciais

O sistema deverá gerar:

- Relatórios de inscritos na dívida ativa por período, categoria ou valor;
- Relatórios de procuradoria (ajuizamento, conclusão, prescrição);
- Relatórios de protestos (enviados, pagos, retirados, pendentes);
- Relatórios por fase de cobrança (25.19);
- Relatórios de livros da dívida ativa;





- Relatórios de processos judiciais com workflow completo.
- Painéis com:
  - evolução da arrecadação,
  - índice de recuperação de crédito,
  - inadimplência crônica,
  - valores consolidados por fase (administrativa, protesto, judicial).

Exportação em PDF, Excel e formatos contábeis.

### 21.11. Segurança, Auditoria e LGPD

O módulo deverá assegurar:

- Controle de acesso por perfil (Administrador, Procuradoria, Cobrança);
- Logs imutáveis de:
  - inscrições,
  - alterações,
  - cancelamentos,
  - inclusões e exclusões;
- Proteção de dados sensíveis;
- Integração com política municipal de retenção documental;
- Armazenamento dos documentos de cobrança no GED

### 21.12. Portal do Cidadão

Possibilitar o contribuinte realizar o parcelamento de dívida pelo portal do cidadão. Possuir configurações para liberação do serviço de parcelamento on-line, podendo configurar: se irá permitir parcelamento de dívidas Judiciais e cartório, parametrizar texto de “li e concordo” para confirmar e efetivar o acordo.

Permitir a emissão de guias de dívida ativa não parcelada pelo portal do cidadão, podendo configurar o serviço para não permitir a emissão de dívidas cartório e judicial com a possibilidade de parametrizar mensagem quando o cidadão selecionar a dívida cartório e judicial.

O sistema deverá disponibilizar no portal:

- emissão de guias de pagamento da Dívida Ativa;
- emissão de guias de parcelamento;
- consulta de CDAs, histórico e fase da cobrança;
- solicitação online de parcelamento;
- regras de restrição (ex.: protesto ativo) antes de permitir emissão.

### 21.13. Inscrição Automática Mensal com Notificação por E-mail

Permitir que a inscrição em dívida ativa de débitos de exercício que estiverem em atraso, seja feita todos os meses de forma automática, sem a necessidade de algum usuário efetuar o procedimento mensal. Deverá ainda enviar e-mail aos responsáveis a cada nova execução;

O sistema deverá, mensalmente:

- identificar débitos aptos;
- inscrever automaticamente;
- enviar e-mail automático ao contribuinte e corresponsáveis;
- registrar tudo no histórico.

## 22. MÓDULO DE GESTÃO DE DOCUMENTOS – GED

O sistema deverá disponibilizar **Gestão Eletrônica de Documentos (GED)**, integrado a todos os demais módulos da solução, permitindo a captura, organização, armazenamento, preservação e recuperação de documentos





produzidos no âmbito do SAAE/Oliveira. O GED deverá atender às normas de gestão documental, segurança da informação e proteção de dados pessoais, conforme legislação vigente.

### 22.1. Funcionalidades Gerais

O módulo deverá permitir, no mínimo:

#### a) Armazenamento e Upload de Documentos

- Upload ilimitado de arquivos, conforme política de armazenamento da nuvem contratada.
- Suporte aos principais formatos: PDF/A, JPG, PNG, DOCX, XLSX, MP4, entre outros.
- Conversão automática de documentos finais para **PDF/A** para preservação digital de longo prazo.

#### b) Indexação, Classificação e Metadados

- Indexação automática e manual por:
  - número da OS, protocolo, ligação, UC, hidrômetro, CDA, CPF/CNPJ, endereço, data, tipo documental;
- Inclusão de metadados obrigatórios conforme tabela configurável pelo SAAE.

#### c) Versionamento e Histórico

- Controle de versões de cada documento;
- Registro completo de alterações com:
  - usuário responsável,
  - data e hora,
  - operação realizada.

#### d) Auditoria Completa

- Registro de:
  - criação, visualização, edição, download, exclusão,
  - trilha de auditoria inviolável;
- Logs armazenados de forma imutável, atendendo normas de auditoria.

### 22.2. Integração Operacional Automática

O GED deverá se integrar automaticamente aos módulos:

- **Atendimento e Protocolo:** anexação automática dos documentos do requerimento.
- **Ordens de Serviço:** anexação de fotos de execução, documentos e comprovantes.
- **Cadastro Comercial:** contratos, fichas cadastrais, laudos.
- **Hidrômetros:** lacres, aferições, trocas.
- **Faturamento:** faturas digitais, revisões e reprocessamentos.
- **Dívida Ativa:** CDA, notificações, comprovantes.
- **Assinatura Digital:** documentos assinados em tablet ou manualmente.

Cada documento deve ser automaticamente vinculado ao seu objeto (UC, hidrômetro, protocolo, OS, CDA etc.), garantindo rastreabilidade.

### 22.3. Busca Avançada

O sistema deverá oferecer mecanismos robustos de pesquisa:

- busca por palavras-chave, datas, tipos, CPF/CNPJ, UC, número de OS/protocolo;
- filtros combinados;
- pesquisa por OCR (reconhecimento de texto) quando aplicável;
- pesquisa fonética e aproximação (opcional).

### 22.4. Controle de Acesso e Perfis

- Permissões configuráveis por perfil, setor ou usuário;
- Restrições de leitura, edição, download e exclusão, conforme hierarquia institucional;
- Registro obrigatório do motivo para exclusão (quando permitida);
- Acesso externo limitado para documentos públicos, conforme definição do SAAE.





### 22.5. Retenção, Preservação e Descarte

- Tabela de temporalidade documental configurável conforme políticas do SAAE;
- Regras de retenção automática;
- Bloqueio de exclusão antes do prazo mínimo;
- Relatórios de descarte e transferência.

### 22.6. Segurança da Informação e LGPD

O sistema deverá garantir:

- criptografia dos documentos em trânsito e em repouso;
- controle rigoroso de permissões e logs invioláveis;
- segregação de dados entre ambientes e clientes;
- armazenamento em nuvem certificada (ISO 27001, 27701, 27018);
- autenticação forte (MFA opcional);
- políticas de privacidade para dados pessoais sensíveis.

### 22.7. Exportação e Salvaguarda

- Exportação de documentos em ITEM, com preservação dos metadados;
- Geração de pacotes de guarda (SIGAD);
- Possibilidade de backup específico do GED.

## 23. MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO (PORTAL + APLICATIVO + CHATBOT)

A solução deverá disponibilizar um **ecossistema integrado de autoatendimento digital**, composto por **Portal Web, Aplicativo Mobile e Chatbot Omnicanal**, garantindo ao cidadão acesso a serviços digitais do SAAE/Oliveira de forma contínua e segura, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### 23.1. Portal Web de Autoatendimento (Vinculado ao Site Oficial do SAAE)

O SAAE já possui **site institucional próprio**, e o sistema contratado deverá fornecer um **portal externo de autoatendimento**, em endereço específico (URL fornecida pela contratada), para ser integrado ao site oficial por meio de:

- link direto “Autoatendimento / 2ª Via / Serviços Online”;
- botão ou banner direcionando ao portal;
- API ou iframe (quando tecnicamente aplicável).

Esse portal deverá conter todas as funcionalidades previstas no módulo, incluindo:

- segunda via;
- débitos;
- consumo;
- protocolos;
- acompanhamento de OS;
- atualização cadastral;
- notificações eletrônicas;
- anexação de documentos;
- consulta a histórico.

A disponibilização do **portal** deverá ocorrer **na fase de implantação inicial**, antes da entrada em produção.

### 23.2. Aplicativo Mobile (Entrega Obrigatória na Implantação)

O aplicativo deverá ser disponibilizado pelo contratado **desde a entrega inicial**, com versões para:

- Android obrigatoriamente,
- iOS preferencialmente (ou disponibilização mobile responsiva equivalente, caso iOS não esteja previsto).

Requisitos:





- login seguro;
- segunda via;
- histórico de consumo;
- abertura e acompanhamento de protocolos;
- acompanhamento de OS;
- notificações push;
- integração com cadastro, faturamento, cobrança e GED;
- integração total, automatizada e sem intervenção humana com o portal.
- O App faz parte da **entrega imediata** da solução.

### **23.3. Chatbot (Entrega Escalonada Durante a Vigência Contratual)**

O Chatbot **não precisa ser disponibilizado na implantação inicial**, desde que seja entregue durante a vigência, observados:

#### **23.3.1. Prazo de Disponibilização**

*O Chatbot deverá ser disponibilizado, integrado e operacional dentro do prazo máximo de **180 dias** após a assinatura do contrato, sem custos adicionais, sob pena de descumprimento contratual.*

#### **23.3.2. Canais Suportados**

- WhatsApp Business API (obrigatório);
- Portal Web e Aplicativo (opcional e complementar).

#### **23.3.3. Funcionalidades Mínimas**

- emissão de segunda via;
- consulta de débitos;
- acompanhamento de protocolos e OS;
- envio de comprovantes;
- abertura de solicitações básicas;
- comunicação de eventos (alertas, reaviso, consumo elevado).

#### **23.3.4. Integração Obrigatória**

Total integração com:

- Protocolo;
- OS;
- Faturamento;
- Cobrança;
- Dívida Ativa;
- GED;
- Cadastro.

#### **23.3.5. Entrega Escalonada**

*O chatbot poderá ser implantado em fases, permitindo testes, homologação e ajustes, mediante apresentação de cronograma detalhado à fiscalização do contrato.*

### **23.4. Funcionalidades Gerais do Autoatendimento (Portal + App + Chatbot)**

#### **a) Serviços ao Usuário**

- segunda via (PDF/XML);
- consulta de débitos e pagamentos;
- histórico de consumo;
- atualização cadastral;
- abertura de protocolos;





- anexação de documentos;
- consulta de OS;
- acompanhamento do tipo de serviço solicitado;
- acesso a documentos do GED.

#### **b) Notificações**

- push (App);
- WhatsApp (Chatbot);
- e-mail;
- notificações integradas ao portal.

#### **23.5. Segurança**

- login com CPF/CNPJ + senha;
- autenticação multifator;
- criptografia;
- conformidade com LGPD e Decreto Municipal do Papel Zero.

#### **23.6. Relatórios**

- volume de acessos;
- serviços mais utilizados;
- desempenho do chatbot;
- estatísticas de protocolos;
- taxa de resolução digital

### **24. MÓDULO DE RELATÓRIOS E PAINÉIS GERENCIAIS**

O sistema deverá disponibilizar um **módulo robusto de relatórios, indicadores e painéis gerenciais**, permitindo ao SAAE/Oliveira monitorar e analisar em tempo real dados comerciais, financeiros, operacionais e administrativos.

Todos os relatórios deverão ser exportáveis em **PDF, XLSX, CSV e TXT**, conforme necessidade institucional e exigências da Agência Reguladora e dos Órgãos de Controle.

#### **24.1. Relatórios Comerciais**

O sistema deverá gerar, no mínimo:

- Relação de faturas emitidas;
- Histórico de consumo;
- Consumo médio, atípico e anomalias;
- Revisões de faturas com motivo e responsável;
- Relação de segundas vias emitidas;
- Relatórios de cortes, avisos e ligações;
- Mapas de consumo por bairro, distrito, economia e categoria;
- Imóveis sem leitura, impedidos ou estimados;
- Hidrômetros substituídos, aferidos, violados ou vencidos;
- **Hidrômetros separados por categoria/tipo de economia (Residencial, Comercial, Industrial, pública etc.);**
- **Relatório Técnico de Ligações e Economias**, contendo:
  - total de ligações ativas e inativas,
  - economias por categoria,
  - variação mensal,
  - imóveis regulares, pendentes e novos.

#### **24.2. Relatórios de Faturamento**

Incluindo, no mínimo:





- **Mapa de Faturamento Mensal;**
- Demonstrativo de contas por categoria;
- Histograma de consumo;
- Contas revisadas, reprocessadas, glosadas ou canceladas;
- **Relatório de Faturamento Total do Mês** (água, esgoto e serviços);
- **Relatório de Valores Estornados** (com motivo e responsável);
- **Relatório de Inclusões de Consumo/Débitos;**
- **Relatório completo de volumes reais x volumes faturados**, exigido por agências reguladoras;
- **Relatório de Faturamento por Tipo de Economia**, com:
  - residencial,
  - comercial,
  - industrial,
  - pública,
  - social.

#### 24.3. Relatórios de Arrecadação e Cobrança

Obrigatórios:

- Boletim Diário e Mensal de Arrecadação;
- Conciliação Financeira;
- Inadimplência por período, rota e categoria;
- Relatórios de corte, reaviso e regularização;
- **Relatório de Contas a Receber**, contendo:
  - contas pendentes,
  - vencidas,
  - canceladas,
  - renegociadas;
- **Relatório de Contas Recebidas**, por canal de arrecadação;
- **Relatório de Inconsistências Bancárias** (pagamento duplicado, valor divergente, baixa errada);
- Relatórios do Débito Automático (aderentes ao DCO);
- **Relatório “Mapa de Arrecadação Regulatória”**, quando solicitado pela Agência Reguladora.

#### 24.4. Relatórios de Dívida Ativa, Protesto e Execução Fiscal

- Débitos notificados;
- Débitos aptos à inscrição;
- Inscritos em dívida ativa;
- CDA emitidas, retificadas e canceladas;
- Débitos negativados ou protestados;
- Valores recuperados pós-protesto;
- **Relatórios exigidos pela Agência Reguladora**, como:
  - recuperação de crédito,
  - inadimplência estruturada,
  - evolução da carteira inscrita;
- Acompanhamento das execuções fiscais.

#### 24.5. Relatórios Operacionais (Campo)

- Relatório de Ordens de Serviço:
  - abertas, concluídas, vencidas,
  - tempo médio por tipo, equipe e executor;
- Relatório de Leituras:
  - realizadas,
  - impedidas,





- estimadas,
- anomalias;
- **Mapa de Rotas e Produtividade de Leituristas;**
- **Relatório de Indisponibilidades Operacionais.**

#### 24.6. Relatórios de Atendimento e Protocolo

- Protocolos por tipo, prioridade e setor;
- Tempo médio de atendimento e resolução;
- Protocolos vencidos, reabertos ou migrados;
- Protocolos gerados via App, Portal e Chatbot;
- Assinaturas digitais vinculadas;
- Motivos e volumes de contestação de contas.

#### 24.7. Painéis Gerenciais (Dashboards em Tempo Real)

A solução deverá fornecer **painéis visuais interativos**, com atualização automática, contendo:

- **a) Painel Comercial**
  - consumo total,
  - contas emitidas,
  - imóveis sem leitura,
  - inadimplência comercial.
- **b) Painel Financeiro**
  - arrecadação diária e mensal,
  - inadimplência,
  - contas a receber,
  - recuperação de crédito.
- **c) Painel Operacional**
  - OS por status,
  - produtividade das equipes,
  - mapa georreferenciado.
- **d) Painel Executivo (Diretoria)**
  - ligações,
  - economias,
  - volumes reais e faturados,
  - arrecadação,
  - inadimplência,
  - dívida ativa,
  - produtividade operacional.

##### ● **24.7.1. Disponibilização Gradual dos Dashboards (Durante a Vigência Contratual)**

- *Os dashboards poderão ser disponibilizados de forma escalonada ao longo da vigência contratual, desde que integralmente entregues, validados e operacionais no prazo máximo de \_\_\_ dias após a assinatura do contrato, sem custos adicionais. A entrega poderá ser realizada em fases, conforme cronograma aprovado pela fiscalização. A não disponibilização dentro do prazo configurará descumprimento contratual, sujeito às sanções da Lei nº 14.133/2021.*

#### 25. MÓDULO DE INTEGRAÇÕES OBRIGATÓRIAS

A solução deverá garantir integrações totais, automatizadas, sem intervenção humana, contínuas e bidirecionais entre o sistema contratado e os demais sistemas, plataformas e serviços utilizados pelo SAAE/Oliveira, obedecendo padrões de interoperabilidade, integridade, segurança da informação e rastreabilidade.





As integrações deverão seguir boas práticas de APIs, Webservices ou intercâmbio estruturado de dados, observando o Decreto Federal nº 10.540/2020 (SIAFIC), LGPD e demais normas aplicáveis.

### **25.1. Integração com o SIAFC (Obrigatória, Total, Automatizada, Sem Intervenção Humana e Bidirecional)**

A solução deverá integrar-se de forma **automática, contínua e bidirecional** com o SIAFC – Sistema Integrado de Administração Financeira e Contábil, permitindo:

- envio automático de:
  - arrecadação diária e mensal,
  - receitas por categoria,
  - tarifas aplicadas,
  - descontos, isenções e benefícios,
  - estornos e glosas;
- importação automática de:
  - parâmetros contábeis,
  - classificação orçamentária,
  - dados cadastrais e financeiros vinculados;
- conciliação automática de valores;
- aderência total ao **Decreto Federal nº 10.540/2020**;
- logs de integração, relatórios e rastreamento de falhas.

**A integração deverá funcionar sem intervenção manual.**

### **25.2. Integração Bancária (CNAB, PIX, DCO e Correspondentes)**

A solução deverá integrar-se automaticamente com instituições financeiras e plataformas de pagamento, contemplando:

#### **a) Remessa (CNAB 240 ou equivalente)**

- geração automática de arquivos de remessa;
- parametrização de layout por banco;
- renumeração de remessas;
- reenvio, exclusão e correção de lotes.

#### **b) Retorno (Baixa Automática)**

- importação automática dos arquivos de retorno;
- tratamento de inconsistências, como:
  - baixa duplicada,
  - conta não encontrada,
  - pagamento divergente,
  - cancelamentos;
- relatórios de inconsistência;
- conciliação financeira.

#### **c) PIX**

- geração de PIX estático com possibilidade de ser dinâmico por fatura;
- baixa em tempo real, quando aplicável.
- integração com dashboard de arrecadação, quando aplicável

#### **d) Débito Automático (DCO)**

controles de adesões e exclusões;

- devoluções;
- insuficiência de fundos;
- relatórios de:
  - contas devolvidas,
  - contas não localizadas,
  - duplicidades.





### 25.3. Integração com Cartórios

O sistema deverá permitir:

- envio e retorno de arquivos para protesto;
- controle de status (registrado, protestado, quitado, sustado, cancelado);
- baixa automática no sistema;
- registros de auditoria;
- integração com:
  - cobranças,
  - dívida ativa,
  - arrecadação.

### 25.4. Integração com Sistemas Jurídicos

Quando aplicável, deverá permitir integração com:

- PJe;
- e-SAJ;
- sistemas da Procuradoria Municipal;
- sistemas jurídicos internos;
- módulos de execução fiscal.

Inclui:

- envio automático de CDA;
- anexação de documentos digitalizados e laudos;
- atualização de status processual;
- rastreamento de devoluções e inconsistências.

### 25.5. Integração com Aplicativos Móveis

Integração obrigatória com:

- aplicativo mobile (leitura, OS, atendimento, autoatendimento);
- módulos offline com sincronização automática;
- rastreamento de operações e usuários;
- envio de fotos, assinaturas digitais, GPS e documentos para o GED.

### 25.6. Integração com Serviços de Notificação

Deverá integrar-se com serviços de:

- SMS;
- e-mail;
- push notifications (via aplicativo);
- WhatsApp Business API;
- chatbot (quando implementado).

Com:

- controle de envio, retorno e status;
- histórico completo por UC, CPF ou protocolo;
- auditoria;
- relatórios de falhas.

### 25.7. Outras Integrações Essenciais

A solução deverá permitir integrações complementares com:

- sistemas de georreferenciamento (GIS);
- plataformas regulatórias da Agência Reguladora;
- sistemas de BI, quando aplicável;
- APIs para integrações futuras do SAAE.





## 25.8. Requisitos Técnicos das Integrações

Todas as integrações deverão:

- ser auditáveis;
- possuir logs imutáveis;
- operar com redundância;
- possuir alertas em caso de falha;
- manter integridade transacional;
- seguir padrões de segurança (TLS 1.2+);
- estar documentadas no Plano de Implantação.

## 26. MÓDULO DE LOGS E AUDITORIA

O sistema deverá possuir um **mecanismo de auditoria completo, imutável e criptograficamente protegido**, registrando todas as operações relevantes executadas pelos usuários internos, externos e integrações automáticas. O módulo deverá atender às exigências da **Lei 14.133/2021, Decreto 10.540/2020 (SIAFIC), LGPD**, e normativos dos órgãos de controle.

### 26.1. Registro de Operações Críticas (Obrigatório)

O sistema deverá registrar, no mínimo:

- Inclusões, alterações e exclusões de dados;
- Emissão de faturas, revisões e cancelamentos;
- Abertura, encerramento e alterações de OS;
- Abertura, encaminhamento e encerramento de protocolos;
- Movimentações financeiras (arrecadação, baixa, estorno, glosa);
- Inscrições em dívida ativa, protesto e negativação;
- Alterações cadastrais de usuários, UCs, hidrômetros, contratos;
- Operações automatizadas (integrações, scripts, rotinas de sistema);
- Envios de remessa CNAB e importação de retornos;
- Geração de arquivos SIGED, CDA e relatórios oficiais.

### 26.2. Registro “Antes e Depois” (Before/After)

Cada alteração deverá conter:

- Valor anterior (before);
- Valor novo (after);
- Data e hora da mudança;
- Usuário responsável;
- Terminal/IP/Origem;
- Motivo da alteração (quando aplicável);
- Módulo ou tela utilizada.

A informação deve permanecer **acessível, não editável e não apagável** durante toda a vigência contratual e período adicional determinado por norma municipal.

### 26.3. Identificação Completa

Cada log deverá conter:

- usuário e perfil;
- CPF interno vinculado ao servidor;
- data e hora exata (timestamp);
- endereço IP;
- dispositivo/acesso (web, app, mobile);
- módulo e operação realizada;
- status (sucesso, erro, tentativa indevida).





#### 26.4. Integridade Criptográfica (Hash)

Cada registro de log deve possuir:

- **hash criptográfico individual**,
- encadeamento dos hashes (opcional) para garantir impossibilidade de manipulação,
- proteção contra edição, sobrescrição ou exclusão indevida.

A contratada deverá comprovar o mecanismo no ato da implantação.

#### 26.5. Imutabilidade e Rastreabilidade

Os registros de log:

- **não podem ser alterados** por operador, administrador ou empresa contratada;
- devem ser armazenados em infraestrutura segura (nuvem certificada);
- devem possuir retenção mínima conforme tabela de temporalidade do SAAE;
- devem permitir auditoria completa pelos órgãos de controle.

#### 26.6. Relatórios e Consultas de Auditoria

O sistema deverá oferecer relatórios específicos, contendo filtros por:

- período;
- usuário;
- módulo;
- tipo de operação;
- UC, hidrômetro, fatura ou protocolo;
- tentativas de acesso negadas;
- inconsistências e falhas de integração.

Relatórios exportáveis em **PDF, XLSX e CSV**, com carimbo de autenticidade.

#### 26.7. Tentativas de Acesso Indevido

O sistema deverá registrar:

- tentativas de login inválido;
- acessos bloqueados;
- tentativas de acessar módulos não permitidos;
- violações de senha;
- falhas de autenticação multifator.

Esses eventos devem gerar alertas automáticos ao administrador.

#### 26.8. Exportação Controlada

Exportações deverão atender aos seguintes critérios:

- somente usuários autorizados poderão exportar logs;
- exportação deve gerar registro no próprio log (meta-log);
- registros exportados devem conter hash de integridade;
- exportação deve ser feita em formato TXT, CSV ou JSON, evitando manipulação.

#### 26.9. Atendimentos a Órgãos de Controle

O módulo deverá permitir extração direta de logs para:

- Agência Reguladora;
- Controladoria interna;
- Tribunal de Contas;
- Ministério Público;
- Auditorias externas.

Sempre com rastreabilidade de quem gerou o arquivo.





#### 26.10. Conformidade com LGPD

Os logs deverão registrar:

- manipulação de dados pessoais;
- setores envolvidos;
- finalidade do tratamento;
- incidentes ou violações.

A plataforma deverá permitir atendimento rápido a solicitações de titulares (acesso, retificação, anonimização, bloqueio).

Este **Apêndice Funcional – ITEM 1 – LOTE 1** - integra o Termo de Referência como parte obrigatória da especificação técnica. Todas as funcionalidades aqui descritas constituem **requisitos mínimos e essenciais** para aceitação, homologação e manutenção da solução contratada.

A ausência, não conformidade ou implementação parcial de qualquer funcionalidade prevista neste Apêndice:

- implicará na **rejeição da proposta** ou na **desclassificação da contratada**;
- poderá ensejar a **rescisão contratual por inexecução**, nos termos da Lei nº 8.666/1993 e da Lei nº 14.133/2021;
- sujeitará a contratada às penalidades previstas no contrato e na legislação aplicável, incluindo multa, suspensão e impedimento de licitar.

O cumprimento integral das funcionalidades descritas neste Apêndice será objeto de **homologação formal pelo SAAE**, mediante testes práticos, relatórios técnicos e validação em ambiente de produção.





ANEXO III – PROPOSTA DE PREÇOS (MODELO)

**REPUBLICAÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026**

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026

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:	

Item	Descrição e aplicação do serviço	Valor unit.	Valor total

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 TRANSPORTE E ACONDICIONAMENTO DOS PRODUTOS EM EMBALAGENS ADEQUADAS.
- 2 VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (SESENTA) DIAS.
- 3 PRAZO DE ENTREGA DE ACORDO COM O ESTABELECIDO NO TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I) 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 I DESTA 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**

**REPUBLIÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026**

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**

**REPUBLICAÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026**

**OBJETO:** Locação 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:**

<b>RISCO 01</b> - Especificações incompletas ou inadequadas no ETP e no Termo de Referência.	
<b>CAUSA</b> – 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.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa (x) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio (x) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
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.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
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 Contas e Consumo
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Revisar e complementar as especificações antes da publicação; se necessário, reabrir fase de planejamento e emitir versão revisada do ETP/TR.	Seção Contas e Consumo

<b>RISCO 02</b> - Orçamento estimado inadequado.	
<b>CAUSA</b> - Falta de parâmetros de mercado; desconhecimento sobre licenciamento, quantidade de usuários, módulos adicionais, dispositivos móveis, impressão simultânea e suporte.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa (X) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio (x) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	





Risco de sobrepreço ou subestimação, atrasando a licitação e comprometendo o cronograma.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Consultar várias fontes de preços; analisar soluções similares; buscar referências em outros SAAEs e órgãos reguladores.	Seção Contas e Consumo
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Revisar o orçamento e ajustar o TR antes da publicação do edital.	Seção Contas e Consumo
<b>RISCO 03</b> - Falhas na definição dos requisitos de backup e segurança.	
<b>CAUSA</b> - Não exigência clara de frequência de backup, locais distintos, backup físico + nuvem, testes de restauração, logs e rastreabilidade.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( X ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( ) Alto ( x ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Perda de dados; inconsistências entre faturamento e faturas; interrupção de serviços essenciais.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Definir requisitos mínimos: backup diário, semanal, retenção de 5 anos, logs consultáveis, restauração testada.	Seção Contas e Consumo
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Acionamento imediato do suporte e restauração; comunicação à Diretoria; avaliação de responsabilidade contratual.	Fiscal do Contrato

## 2- FASE DE ELABORAÇÃO DO PREGÃO:

<b>RISCO 01</b> - Requisitos insuficientes ou mal redigidos no edital.	
<b>CAUSA</b> – Falha na especificação de módulos (leitura, OS, app, agência virtual); ausência de requisitos mínimos de suporte; não indicação de integrações obrigatórias.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( x ) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Contratação de solução incompatível, gerando prejuízos e retrabalho.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Revisar o edital alinhado ao ETP; consultar setores envolvidos; validar requisitos técnicos.	Agente de Contratação/Pregoeiro
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Revogação e republicação do Edital de Licitação com as devidas retificações necessárias, abrindo novo prazo para abertura das propostas.	Agente de Contratação/Pregoeiro





<b>RISCO 02</b> - Licitante não possuir qualificação técnica adequada.	
<b>CAUSA</b> - Apresentação de atestados genéricos; falta de comprovação de experiência em sistemas de saneamento; documentação desatualizada.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa (x) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio (x) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Contratação de empresa incapaz de atender ao SAAE; inconsistências graves. Atraso na contratação, gerando necessidade de chamamento na ordem de classificação do segundo licitante.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Analisar atestados e portfólios; verificar clientes atendidos; conferir documentação de suporte e equipe técnica.	Agente de Contratação/Pregoeiro e equipe de apoio.
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
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

<b>CAUSA</b> - Falta de confronto entre valores estimados e valores ofertados; ausência de detalhamento de módulos, usuários, impressoras e dispositivos móveis.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa (x) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio (x) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Superfaturamento, necessidade de aditivos, risco de responsabilização.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Conferir a memória de cálculo da proposta e comparar com as estimativas.	Agente de contratação/Pregoeiro
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Anular contratação e iniciar novo processo, se necessário.	Agente de Contratação/Pregoeiro

### 4- FASE DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO:

<b>RISCO 01</b> - Contratada não manter as condições de habilitação e qualificação estabelecidas no Contrato.	
<b>CAUSA:</b> Dolo na fiscalização do contrato, deixando de conferir e exigir da contratada que esteja devidamente habilitada, conforme cláusulas editalícias, durante a vigência contratual.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa (x) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio (x) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	





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.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
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
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Contrato pode ser rescindido, providenciando-se nova licitação com a solução mais adequada.	Fiscal do Contrato

<b>RISCO 02</b> - Não entrega das funcionalidades essenciais (módulos de leitura, OS online, emissão simultânea, aplicativo, agência virtual, integração).	
<b>CAUSA:</b> 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.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( x ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Paralisação de serviços essenciais; impactos no faturamento e atendimento ao consumidor.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Exigir cronograma detalhado; realizar testes de homologação; validar entregas com participação dos setores.	Fiscal do Contrato
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Notificar empresa; exigir correções; aplicar sanções; avaliar possibilidade de rescisão, providenciando-se nova contratação com modelo de execução mais adequado.	Fiscal do Contrato/Diretoria

<b>RISCO 03</b> - Necessidade de o fiscal se ausentar em virtude de questões de saúde, férias ou em face de acompanhamento de outras contratações.	
<b>CAUSA</b> - 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.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( x ) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Não avaliação de outros aspectos contratuais ou recebimento do serviço em desconformidade com as especificações técnicas exigidas.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Realizar cronograma para acompanhamento do contrato e recebimento dos serviços.	Gestor/Fiscal do Contrato
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Notificar fiscal substituto com antecedência.	Gestor /Fiscal do Contrato





<b>RISCO 04</b> - Suporte técnico ineficiente (WhatsApp, chat, app, telefone, e-mail).	
<b>CAUSA</b> - Empresa não mantém tempo de resposta; falha no atendimento; indisponibilidade em horários críticos.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( x ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Interrupção operacional; aumento de erros; falhas em leituras, cálculos e ordens de serviço.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Exigir SLA (Acordo de Nível de Serviço) formal; registrar chamados; monitorar indicadores.	Fiscal do Contrato
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Acionar níveis superiores; comunicar diretoria; aplicar penalidades.	Fiscal do Contrato

<b>RISCO 05</b> - Inconsistências entre faturamento e faturas emitidas.	
<b>CAUSA</b> - Erro de cálculo tarifário; falha de integração; problemas no banco de dados; baixa qualidade do sistema.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( x ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Contas erradas; risco financeiro direto ao SAAE; danos ao consumidor; necessidade de devoluções ou refaturamento.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Testes mensais; conciliação entre sistema e faturas impressas; conferência de logs, auditorias internas.	Contas e Consumo / Fiscal do Contrato
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Abrir incidente; solicitar correção imediata; registrar impacto; avaliar ressarcimentos.	Fiscal do Contrato/ Diretoria

<b>RISCO 06</b> - Falha no backup e perda de dados.	
<b>CAUSA</b> - Rotinas de backup mal executadas ou inexistentes; backup único; falhas não testadas.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( x ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( ) Alto ( x ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Perda irreversível de informações de consumidores, leituras, ordens de serviço e histórico financeiro.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Validar rotina de backup semanal e mensal; exigir testes de restauração.	Fiscal do Contrato
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Acionar suporte; restaurar último backup; comunicar diretoria e órgãos competentes.	Fiscal do Contrato

<b>RISCO 07</b> - Indisponibilidade do sistema comercial.
---





<b>CAUSA</b> - Falhas de servidor; alto tráfego; instabilidade do provedor.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( ) Baixa ( x ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Fila de atendimentos; bloqueio no recebimento de contas; atraso no faturamento.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Testar estabilidade; monitorar indicadores.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Acionar suporte; comunicar hierarquia superior.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo

<b>RISCO 08</b> - Vazamento de dados pessoais (LGPD)	
<b>CAUSA</b> - Falha de segurança; falha na hospedagem.	
<b>Probabilidade:</b>	( ) Muito Baixa ( x ) Baixa ( ) Média ( ) Alta ( ) Muito Alta
<b>Impacto:</b>	( ) Muito Baixo ( ) Baixo ( ) Médio ( x ) Alto ( ) Muito Alto
<b>DANO</b>	
Risco jurídico, multa, exposição de usuários.	
<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
Controle de acesso, acordo LGPD, auditoria interna.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo
<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
Acionar suporte; informar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); comunicar hierarquia superior.	Fiscal do Contrato/Contas e Consumo

Oliveira/MG, 11 de março de 2026.

\_\_\_\_\_  
Fabrícia Fernanda de Almeida Mendonça  
Seção de Contas e Consumo





**ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO PESSOAL**

**REPUBLICAÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026**

**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**

**REPUBLIÇÃO DE EDITAL DE LICITAÇÃO 002/2026**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026**

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 X, no estado de XX aqui representada por XX, brasileiro, XX, CASADO/SOLTEIRO, titular do CPF nº residente e domiciliado à Rua XX, XX, , bairro XX, XX/, CEP 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 , oriunda do **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 001/2026**, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1 CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.**

**1.1.** O Objeto deste contrato é 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.

**1.2.** Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, Estudo Técnico Preliminar, Termo de Referência, Matriz de risco identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

**1.3.** Discriminação do objeto:

LOTE/ ITEM	DESCRIÇÃO/especificação	QUANT. DE PEÇAS	UNID. DE SERVIÇO (Mensal, Quinzenal ou Diária)	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
<b>VALOR TOTAL:</b>					

**2 CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA.**

**2.1.** O prazo de vigência deste Contrato é de **01 (um) ano**, com início na data de sua assinatura, prorrogável na forma do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

**3 CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO.**

**3.1.** O valor do presente Contrato é de R\$ ..... (valor por extenso).





**3.2.** No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **4 CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.**

**4.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no deste exercício, nas dotações abaixo discriminadas:

Código Reduzido: 1857

Órgão: 5 - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

Unidade: 1 - ADMINISTRAÇÃO

Ação: 2052 - Manter Atividades Administrativas - SAAE

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

Subelemento: 3339030390000000000 - Material gráfico

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~

**4.2.** Destaca-se que a contratação em comento possui previsão junto ao plano anual de contratações.

**4.3.** A contratação pretendida possui previsão junto ao Plano Anual de Contratação (PAC) 2026, estando representada pelos elementos de despesa **Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – 3.3.90.40.00.00 e Material de Consumo – Custeio 3.3.90.39.00.00**, nos termos da Portaria 513/2025 de 03 de dezembro de 2025, demonstrando claramente seu alinhamento com o planejamento da Administração

**4.4.** A indicação no item anterior demonstra o alinhamento da presente contratação com a Lei de Diretrizes Orçamentárias bem com o planejamento conforme Portaria 513/2025 de 03 de dezembro de 2025.

#### **5 CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

**5.1.** O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento e aprovação da Nota Fiscal, devendo a nota fiscal conter as seguintes informações:

**Razão Social: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Oliveira**

**Endereço: Praça Maria José Cambraia Ribeiro – Bairro: Aldeia São Vicente.**

**Cidade: Oliveira – MG CEP: 35540-000**

**CNPJ: 22.988.000/0001-84.**

**5.2.** Na impossibilidade de realizar o pagamento no modo alhures, este será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

**5.3.** Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal quando o Setor contratante atestar a execução/recebimento do objeto do contrato através do **Termo Definitivo de Recebimento**, observado o artigo 140 da Lei Federal 14.133/21.





**5.4.** 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 a sua regulamentação formal, não implicando qualquer ônus para a Administração.

**5.5.** 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.

## **6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE.**

**6.1.** As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas na Lei 14.133/2021.

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – REPACTUAÇÃO E REEQUILÍBRIO**

**7.1** O prazo para resposta ao pedido do Contratado de repactuação de preços será de 10 dias úteis.

**7.1.** O prazo para resposta ao pedido do Contratado de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de preços será de 10 dias úteis.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – GARANTIA DE EXECUÇÃO.**

**8.1.** O prazo de garantia é de 90 (noventa) dias, de acordo com o inciso II, do artigo 26, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor (produto durável) ou legislação aplicável.

**8.2.** Caso o fornecedor possua uma garantia maior que a determinada no Termo de Referência, prevalecerá a maior.

## **9. CLÁUSULA NONA - ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO.**

**9.1.** As condições de entrega e recebimento do objeto são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA GESTÃO E DA FISCALIZAÇÃO.**

**10.1.** 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:

**Gestor:** Lidiana Teixeira Rodrigues

**Fiscal:** Cíntia Maria de Cássia Viana

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA.**

### **11.1 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**11.1.1.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no presente termo;

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

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

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





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

## **11.2 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**11.2.1.** 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;

**11.2.2.** 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 descrição dos serviços prestados;

**11.2.3.** 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);

**11.2.4.** Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste instrumento, o objeto/serviço com avarias, defeitos ou em desacordo com a descrição constante do item 2;

**11.2.5.** 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;

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

**11.2.7.** Cumprir com as exigências de reserva de cargo prevista em Lei, bem como em outras normas específicas para pessoas com deficiência para reabilitação da Previdência Social e para aprendiz.

**11.2.8.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo do objeto desta licitação, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado;

**11.2.9.** Durante a vigência do contrato, é vedado ao contratado contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, a essa proibição consta expressamente no edital de licitação.

**11.2.10.** Manter em seu quadro de funcionários uma equipe técnica com os seguintes profissionais:

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.

**11.2.11.** 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.

**11.2.12.** 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.

**11.2.13.** 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 no Termo de Referência.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

**12.1.** A apuração das Infrações e Sanções Administrativas observará os termos da Lei 14.133/2021, de 1º de abril de 2021.





### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO.

**13.1.** O PRESENTE TERMO DE CONTRATO PODERÁ SER EXTINTO:

**13.1.1.** Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas no inciso I do art. 138 da Lei nº 14.133/2021, e com as consequências indicadas no art. 139 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

**13.1.2.** Amigavelmente, nos termos do art. 138, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

**13.2.** A extinção contratual deverá ser formalmente motivada nos autos de processo administrativo assegurado à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa, verificada a ocorrência de um dos motivos previstos no art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

**13.3.** A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 115 da Lei nº 14.133/2021.

**13.4.** O TERMO DE RESCISÃO SERÁ PRECEDIDO DE RELATÓRIO INDICATIVO DOS SEGUINTE ASPECTOS, CONFORME O CASO:

**13.4.1.** Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

**13.4.2.** Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

**13.4.3.** Indenizações e multas.

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VEDAÇÕES.

**14.1.** É VEDADO À CONTRATADA:

**14.1.1.** Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

**14.1.2.** Interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ALTERAÇÕES.

**15.1.** Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

**15.2.** A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**15.3.** As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS CASOS OMISSOS.

**16.1.** Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as normas e princípios gerais dos contratos.

### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO.

**17.1.** Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial do município de Oliveira, de acordo com o previsto na Lei nº 14.133/2021.





## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO.

**18.1.** É eleito o Foro da Comarca de Oliveira/MG para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme Art. 92, §1º da Lei nº 14.133/2021.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, foi assinado pelos contraentes.

....., ..... DE ..... DE 2026.

\_\_\_\_\_  
Responsável legal da CONTRATADA

\_\_\_\_\_  
Responsável legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
GESTOR DO CONTRATO

\_\_\_\_\_  
FISCAL DO CONTRATO

