



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

**RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET
PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2025
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 133/2025**

Empresa: _____
CNPJ nº: _____
INSC. EST: _____
ENDEREÇO: _____
BAIRRO: _____ CIDADE: _____ UF: _____
CEPNº: _____ TELEFONE: _____ FAX: _____
E-mail da empresa p/ notificação: _____

Obtivemos através do acesso à página www.iracemapolis.sp.gov.br, nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Iracemápolis/SP,.....de..... de 2025.

Assinatura do responsável



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

EDITAL

MODALIDADE DE LICITAÇÃO: PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2025

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 133/2025

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA: ABERTO

DATA E HORA DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 29/04/2025, às 9H00

LOCAL: Prefeitura, sito à Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237, Centro, CEP: 13495-047.

OBJETO: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de leitura com impressão simultânea de hidrômetros, entrega/ faturamento de contas de tarifas de água, com fornecimento de mão de obra.

1. PREÂMBULO

A Senhora Prefeita Municipal de Iracemápolis, usando de suas atribuições, torna público, nesta Prefeitura Municipal, através do Setor de Licitações, licitação na modalidade PREGÃO PRESENCIAL do tipo menor PREÇO GLOBAL objetivando a **Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de leitura com impressão simultânea de hidrômetros, entrega/ faturamento de contas de tarifas de água, com fornecimento de mão de obra.**, de acordo com as disposições contidas neste Edital, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021, demais legislações aplicáveis com o Decreto Municipal nº 4215/2024, Lei Complementar nº 123/2006, e outras normas aplicáveis à espécie.

Os envelopes contendo a proposta e os documentos de habilitação serão recebidos no endereço acima mencionado, na sessão pública de processamento do Pregão, após o credenciamento dos interessados que se apresentarem para participar do certame.

A sessão de processamento do Pregão será realizada na Prefeitura Municipal de Iracemápolis, Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237, Centro, CEP: 13495-047, na data e horário acima informados. O servidor Antônio Carlos Pizzinato, nomeado pela Portaria nº 93 de 27 de junho de 2024, será designado Pregoeiro para a condução do certame, auxiliado pela equipe de apoio.

O Edital, instrumento convocatório e seus anexos poderão ser adquiridos no horário normal de expediente na sede deste órgão licitante de segunda a sexta feira das 9h00min as 11h00min e das 12h30min às 15h00min ou no site oficial da Prefeitura Municipal de Iracemápolis <https://www.iracemapolis.sp.gov.br/>. Informações podem ser obtidas através do email: licitacoes@iracemapolis.sp.gov.br.

As propostas dos interessados e as ocorrências correlatas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e respectivos anexos, que dele fazem parte integrante.

Integram o presente edital, como partes indissociáveis, os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência;

Anexo II – Modelo de Credenciamento;

Anexo III - Modelo de Proposta;

Anexo IV – Declaração Enquadramento Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte;

Anexo V - Declaração de não impedimento de participar de licitação ou de contratar com a Administração

Anexo VI – Declaração conforme disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da CF;

Anexo VII – Minuta Contrato

Anexo VIII – Termo de Ciência e Notificação;

Anexo IX – Declaração de Documentos à Disposição do TCE-SP;

Anexo X – Declaração do Responsável;

Anexo XI – Declaração de Atendimento à LGPD;

Anexo XII – Declaração de Ciência de Cumprimento de Requisito de Habilitação;

2. OBJETO:

2.1. Constitui objeto do presente pregão a **Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de leitura com impressão simultânea de hidrômetros, entrega/ faturamento de contas de tarifas de água, com**



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

fornecimento de mão de obra., conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência - Anexo I, que integram este edital.

3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

- 33.1. Poderão participar da presente licitação empresas brasileiras ou empresas estrangeiras em funcionamento no Brasil que explorem o ramo de atividade compatível com o objeto licitado, nos seguintes termos:
- 3.2. Os interessados que atendam todas as condições de habilitação e credenciamento do edital;
- 3.3. Poderão também participar deste pregão:
 - 3.3.1. Para o caso de empresas em recuperação judicial: Ela deverá estar ciente de que, no momento da aquisição do item deverá apresentar cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que a licitante está cumprindo o plano de recuperação judicial;
 - 3.3.2. Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial: Ela deverá estar ciente de que, no momento da aquisição do item deverá apresentar comprovação documental de que está cumprindo as obrigações do plano de recuperação extrajudicial.
- 3.4. Estarão impedidos de participar da presente licitação:
 - 3.4.1. As empresas declaradas inidôneas por qualquer órgão público federal, estadual ou municipal e não reabilitadas;
 - 3.4.2. Os interessados suspensos do direito de licitar e impedidas de contratar com esta Administração nos termos do artigo 156, da lei 14.133/2021.
 - 3.4.3. Servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela licitação;
 - 3.4.4. Empresa em estado de falência e concordata.
 - 3.4.5. Consórcios.
 - 3.4.6. Todos os impedidos de licitar e contratar nos termos do art. 156, §4º, da Lei 14.133/2021.
- 3.5 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, bem como para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto Federal n.º 8.538, de 2015

4. CREDENCIAMENTO E DECLARAÇÕES:

- 4.1. No dia, hora e local estipulados no preâmbulo deste edital, os licitantes deverão estar representados por agentes credenciados, com poderes para formular lances, negociar preços e praticar todos os atos inerentes ao certame, inclusive interpor e desistir de recursos em todas as fases licitatórias.
- 4.2. O credenciamento far-se-á por procuração pública ou particular, em original ou cópia autenticada, devendo obrigatoriamente apresentar os dados constantes do Anexo II – Termo de Credenciamento.
- 4.3. No caso em que a procuração for do tipo particular, poderá a licitante apresentar o documento com o respectivo reconhecimento de firma do outorgante junto ao cartório de notas, ou; apresentar a procuração devidamente assinada com a respectiva juntada de cópia do documento oficial do outorgante (inclusive nos casos de substabelecimento) que comprove a identidade entre a assinatura deste com a consignada no documento de outorga, sem prejuízo da aplicação de sanção nas esferas cível, administrativa e criminal pela falsidade documental devidamente comprovada.
- 4.4. Juntamente com a procuração, o representante deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia autenticada do Contrato Social, Estatuto, Ato Constitutivo com a respectiva eleição de seus administradores ou qualquer outro documento idôneo em comprovar os poderes de quem assina a procuração.
- 4.5. Sendo o representante sócio ou dirigente do licitante, bastará a apresentação do documento aludido no subitem anterior, o qual terá os mesmos efeitos da procuração/termo de credenciamento e ficará retido nos autos do processo administrativo.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

4.6. O microempreendedor individual deverá comprovar sua condição mediante a apresentação do Certificado da Condição de Micro empreendedor Individual, que poderá ser obtido no endereço: <http://www.portaldoempreendedor.gov.br>.

4.7. Além do documento acima citado os proponentes deverão se apresentar para credenciamento junto ao Pregoeiro exibindo a carteira de identidade ou outro documento equivalente.

O credenciamento é condição obrigatória para formulação de propostas, lances verbais e para praticar todos os atos neste Pregão.

4.8. Será admitido apenas 01 (um) representante para cada licitante credenciada, sendo que cada um deles poderá representar apenas um participante credenciado.

4.9. Os proponentes após o credenciamento deverão apresentar Declaração de Cumprimento aos Requisitos de Habilitação nos termos do modelo contido do ANEXO XII, deste edital a qual, por intermédio de seu representante legal, DECLARA que a empresa atende todos os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório (separadamente dos envelopes “PROPOSTA” e “HABILITAÇÃO”).

4.10. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, que optar pelo exercício da preferência prevista na Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar declaração de enquadramento de acordo com o modelo estabelecido no ANEXO IV - Declaração Enquadramento Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (separadamente dos envelopes “PROPOSTA” e “HABILITAÇÃO”).

4.11. A não apresentação do documento de credenciamento ou da declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação não será motivo para a desclassificação ou inabilitação do licitante. Neste caso, o representante ficará apenas impedido de dar lances, se manifestar e responder pelo licitante durante os trabalhos.

4.10. No caso de ausência do credenciado as declarações contidas nos subitens 4.9. e 4.10., deverão ser apresentadas juntamente com os documentos de habilitação (Envelope nº 02).

4.11. Encerrada a fase de credenciamento pelo Pregoeiro , não serão admitidos credenciamentos de eventuais licitantes retardatários.

5. RECEBIMENTO DOS ENVELOPES:

5.1. No dia, hora e local designados neste edital, o Pregoeiro , encerrada a etapa de credenciamento, procederá ao recebimento dos envelopes contendo as propostas comerciais e documentos de habilitação dos licitantes, ambos em invólucros separados, indevassáveis, fechados e rubricados no fecho, que deverão conter os seguintes dizeres em sua face externa respectivamente:

AO MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2025

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 133/2025

ENVELOPE Nº 01 - PROPOSTA COMERCIAL RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

AO MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS

PREGÃO PRESENCIAL Nº 11/2025

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 133/2025

ENVELOPE Nº 02 - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE

6. CONTEÚDO DO ENVELOPE NÚMERO 01 - PROPOSTA

6.1. Acompanha este edital, modelo de Modelos de Proposta que deverão ser utilizados, preferencialmente, para a apresentação da Proposta.

6.2. Do formulário de proposta deverão constar, apostos nos campos próprios:

- dados cadastrais da licitante;
- indicação do número do Pregão Presencial;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- assinatura do representante legal da empresa;
- indicação do número do CNPJ da empresa e da Inscrição Estadual, através da oposição dos respectivos carimbos;
- indicação do representante legal que firma a proposta e sua assinatura.

6.3. Para classificação das propostas, será considerado o MENOR PREÇO GLOBAL;

6.4. O valor apresentado pela proponente deverá ter no máximo 2 (duas) casas decimais, devendo abranger no valor final, todas as despesas incidentes sobre o produto (impostos, contribuições, frete, seguros, embalagens etc.);

6.5. Não será admitida oferta de valor igual a 0 (zero), sendo que o descumprimento ensejará a desclassificação da proposta.

6.6. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados a partir da sua apresentação.

6.7. A apresentação da proposta implicará, por si só, na aceitação tácita de todas as cláusulas deste edital e dos do Decreto Municipal nº 4215/2024, e da Lei Federal nº 14.133/2022, e a Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar 147/14, no que couber e demais normas suplementares aplicáveis.

7. CONTEÚDO ENVELOPE NÚMERO 02 - HABILITAÇÃO

Para efeitos de habilitação, todos os licitantes que ofertarem menor preço, inclusive as microempresas e empresas de pequeno porte, deverão apresentar dentro do envelope nº 02 – habilitação os seguintes documentos:

7.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (art. 66, da Lei nº 14.133/2021):

7.1.1 Registro comercial em vigor (última alteração), no caso de empresa individual;

7.1.2. Ato constitutivo e alterações subsequentes, ou contrato consolidado em vigor (última alteração), devidamente registrados, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou;

7.1.2.1. Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício; ou

7.1.2.2. Decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

7.1.3. O micro empreendedor individual deverá comprovar sua condição mediante apresentação do registro (requerimento) de empresa individual e também pela apresentação do Certificado da Condição de Micro empreendedor Individual, que poderá ser obtido no endereço (<http://www.portaldoempreendedor.gov.br>); (Emissão de Certificado MEI-CCMEI).

7.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

7.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ);

7.2.2. Prova de Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos – CND 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 às contribuições sociais;

7.2.3. Prova de regularidade para com a Fazenda do Estado sede do Licitante, através de Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo (www.dividaativa.pge.sp.gov.br) e Certidão de Débitos Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo (www.pfe.fazenda.sp.gov.br);

7.2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante;

7.2.5. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) mediante a apresentação do Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

7.2.6. Prova de Regularidade Trabalhista mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT (obrigação imposta por força da edição da Lei nº 12.440/2011).



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

7.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (art. 67, da Lei nº 14.133/2021):

7.3.1. No mínimo um Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa, que comprove a aptidão de desempenho da licitante em fornecer objeto compatível ou semelhante ao licitado em características e quantidade

7.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA – FINANCEIRA (art. 69, da Lei nº 14.133/2021):

7.4.1 Balanço patrimonial com declaração de resultados da empresa, abertura e fechamento em conformidade com a legislação, dos **02 (dois) últimos exercícios sociais (2022 e 2023)**.

7.4.1.1. Somente empresas, que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal, poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balancetes mensais, conforme o disposto na Lei Federal nº 8.541, de 1992;

7.4.2. As empresas que optarem pela escrituração do balanço patrimonial através do sistema de Escrituração Fiscal Digital (SPED FISCAL) deverão apresentar, além dos **recibos de entrega, o balanço patrimonial e a demonstração de resultados do exercício** emitidos eletronicamente através do próprio sistema.

7.4.3. A licitante não obrigada a publicar o balanço deverá:

7.4.3.1. Apresentar cópia legível das páginas do LIVRO GERAL, no qual tenham sido transcritos o Balanço e a Demonstração de Resultados do exercício;

7.4.3.2. Apresentar a documentação assinada pelos sócios e pelo contador responsável, com os respectivos termos de abertura e de encerramento do livro registrados na Junta Comercial, ou outro órgão de registro equivalente na forma da Lei.

7.4.4. A licitante obrigada a publicar o balanço deverá:

7.4.4.1. Apresentar a respectiva publicação e a certidão de arquivamento na Junta Comercial ou outro órgão equivalente na forma da Lei.

7.5. OUTRAS COMPROVAÇÕES:

Além das comprovações acima deverão também constar do envelope documentos a seguinte declaração:

7.5.1. Declaração de não impedimento de participar de licitação ou de contratar com a administração conforme Modelo de Declaração descrita no Anexo V.

7.5.2. Declaração relativa ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição conforme Modelo de Declaração descrita no Anexo VI.

7.5.3. Declaração da licitante elaborada em papel timbrado e subscrita pelo representante legal, informando os dados da empresa e do responsável pela assinatura do instrumento contratual, conforme modelo apresentado no ANEXO X.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO:

8.1. Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados em original, por qualquer cópia autenticada por Tabelião de Notas, publicação na Imprensa Oficial ou autenticados pelo Agente de Contratação, Pregoeiro ou por membro da Equipe de Apoio, mediante a apresentação do respectivo original, com exceção daqueles emitidos via internet.

8.2. As Provas de Regularidades Fiscais e Trabalhistas solicitadas deverão ser apresentadas através de Certidões Negativas de Débitos ou Certidões Positivas com efeito de Negativas.

8.3. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas por 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua emissão.

8.4. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos ora exigidos, inclusive no que se refere às certidões.

8.5. Sob a pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante, com número do CNPJ e endereço respectivo:

8.5.1. Se a licitante for à matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

8.5.2. Se a licitante for à filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- 8.5.3. Serão dispensados da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 8.6. Se algum documento apresentar falha não sanável na sessão acarretará a inabilitação do proponente;
- 8.7. O Pregoeiro diligenciará efetuando consulta direta nos sites dos órgãos expedidores na Internet para verificar a veracidade de documentos obtidos por este meio eletrônico.
- 8.8. Todos os documentos apresentados permanecerão no processo licitatório.
- 8.9. Nenhum documento será devolvido, exceto os envelopes dos proponentes desclassificados.
- 8.10. No caso das microempresas e empresas de pequeno porte, face ao disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/06, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal (item 8.3.2. do edital), mesmo que esta apresente alguma restrição.
- 8.11. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado, às mesmas, o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
- 8.12. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 90, §5º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

9. SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DE PREGÃO:

O Pregão realizar-se-á de acordo com a legislação vigente, as disposições já consignadas no presente edital, e as que seguem:

- 9.1. No dia, hora, e local designado neste edital, os licitantes deverão comprovar ao Pregoeiro a representação para a prática dos atos do certame, nos termos do item 6 e seguintes deste edital.
- 9.2. Aberta a sessão pública do Pregão, com a conferência dos documentos de CREDENCIAMENTO das empresas interessadas, serão recebidos pelo Pregoeiro os envelopes PROPOSTA DE PREÇO e DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO.
- 9.3. Após a entrega dos envelopes não cabe desistência de proposta, salvo por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 9.4. Verificada a regularidade formal dos envelopes, estes serão rubricados pelos membros da Equipe de Apoio e pelo Pregoeiro. Os participantes deverão entregar ao Pregoeiro a declaração nos moldes do Anexo V. Em prosseguimento, o Pregoeiro procederá à abertura dos envelopes nº 1 (PROPOSTA DE PREÇO), e seus conteúdos analisados pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, no que tange a sua conformidade com os requisitos estabelecidos neste instrumento convocatório.
- 9.5. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem as exigências essenciais deste edital e seus anexos, considerando-se como tais as que não possam ser atendidas na própria sessão pelo licitante, por simples manifestação de vontade de seu representante.
- 9.6. As demais propostas serão classificadas provisoriamente pelo menor preço por global, em ordem decrescente de valores;
- 9.7. Definida a classificação provisória, será registrada na ata da sessão pública o resumo das ocorrências até então havidas, consignando-se o rol de participantes, preços ofertados, propostas eventualmente desclassificadas e a fundamentação para sua desclassificação, e a ordem de classificação provisória.
- 9.8. O Pregoeiro abrirá oportunidade para o oferecimento de sucessivos lances verbais aos representantes dos licitantes cujas propostas estejam classificadas no intervalo compreendido entre o maior e menor valores repetindo-se o procedimento para cada uma das propostas classificadas na forma do item 9.7.
- 9.9. Quando não forem verificadas no mínimo 3 (três) propostas de preços nas condições definidas no subitem anterior, serão chamadas a dar lances verbais os representantes dos licitantes que apresentaram as melhores propostas, até o máximo de 3 (três), quaisquer que sejam os valores ofertados.
- 9.10. O Pregoeiro abrirá oportunidade para a repetição de lances verbais, respeitadas as sucessivas classificações



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- provisórias, até o momento em que não sejam ofertados novos lances de preços menores aos já existentes.
- 9.11. Não serão aceitos lances cujos valores forem maiores ao último lance que tenha sido anteriormente ofertado, bem como 2 (dois) lances do mesmo valor, prevalecendo, nesse caso, aquele que foi ofertado primeiro.
- 9.12. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades constantes deste edital.
- 9.13. Declarada encerrada a etapa competitiva, o Pregoeiro procederá à classificação definitiva das propostas exclusivamente pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL, consignando-a em ata.
- 9.14. Se houver empate, será assegurado o exercício de direito de preferência às microempresas e empresas de pequeno porte (LC n.º 123/06, art. 44, “caput”, alterada pela Lei Complementar 147/14), nos seguintes termos:
- 9.14.1. Entende-se por empate, aquelas situações em que os preços apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor preço apresentado (LC n.º 123/06, art. 44, par. 2º, alterada pela Lei Complementar 147/14);
- 9.15. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado (LC n.º 123/06, art. 45, inc. I, alterada pela Lei Complementar 147/14);
- 9.15.1. Para tanto, a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para exercer seu direito de preferência e apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, a contar da convocação do Pregoeiro, sob pena de preclusão (LC n.º 123/06, art. 45, § 3º, alterada pela Lei Complementar 147/14);
- 9.15.2. Se houver equivalência dos valores das propostas apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no intervalo estabelecido no subitem 9.15.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar nova oferta (LC n.º 123/06, art. 45, inc. III, alterada pela Lei Complementar 147/14);
- 9.15.3. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada não exercer seu direito de cobertura da proposta da Menor preço, serão convocadas as remanescentes que se enquadrarem no limite disposto no subitem 9.14, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito (LC n.º 123/06, art. 45, inc. II, alterada pela Lei Complementar 147/14);
- 9.15.4. O exercício de direito de preferência somente será aplicado quando o menor valor da fase de lances não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.
- 9.15.5. Uma vez exercido o direito de preferência pelas microempresas e empresas de pequeno porte, observados os limites e a forma estabelecidos neste edital, não sendo apresentada por elas proposta de valor inferior, será declarada a melhor proposta de preço aquela que originalmente vencedora da fase de lances (LC n.º 123/06, art. 45, §1º, alterada pela Lei Complementar 147/14);
- 9.16. Nesta oportunidade será verificada a compatibilidade do menor preço alcançado, com os parâmetros de preços definidos pela Administração.
- 9.17. O Pregoeiro poderá negociar diretamente com o licitante que ofertou o menor preço para que seja obtido preço melhor.
- 9.17.1. Havendo negociação, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade do preço negociado, decidindo motivadamente a respeito.
- 9.18. Concluída a fase de classificação das propostas, será aberto o envelope de documentação para habilitação do licitante classificado em primeiro lugar.
- 9.19. Estando a documentação de habilitação incompleta e/ou incorreta e/ou contrariando qualquer dispositivo deste Edital e seus Anexos, o Pregoeiro considerará o licitante inabilitado.
- 9.20. Eventuais falhas, omissões ou outras irregularidades nos documentos de habilitação, efetivamente entregues, poderão ser saneadas na sessão pública de processamento do Pregão, até a decisão sobre a habilitação;
- 9.21. A verificação será certificada pelo Pregoeiro, anexando aos autos documentos passíveis de obtenção por meio eletrônico, salvo impossibilidade devidamente justificada.
- 9.21.1. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos de



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

informações, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos alcançados pela verificação, o licitante será inabilitado.

9.22.Sendo considerado inabilitado o licitante cuja proposta tenha sido classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro prosseguirá na abertura do envelope de documentação de habilitação do licitante classificado em segundo lugar, e assim sucessivamente, se for o caso, até a habilitação de um dos licitantes classificados, sem prejuízo de nova análise e negociação dos preços ofertados.

9.23.Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no edital, o licitante classificado e habilitado, será declarado vencedor do certame, abrindo-se, neste momento, a oportunidade para manifestação da intenção de interpor recurso aos licitantes;

9.23.1.Na ausência de recursos ou decididos estes, observados os trâmites legais, será adjudicado o objeto da licitação ao licitante vencedor e homologado o certame.

9.24.As licitantes classificadas em primeiro lugar deverão, num prazo de 02 (dois) dias úteis apresentar nova planilha contendo os preços readequados ao valor total apresentado pelo lance vencedor.

9.25.Da sessão pública deste Pregão, lavrar-se-á ata circunstanciada na qual serão registrados todos os atos praticados, a qual, após ciência dos interessados, deverá ser assinada pelo Pregoeiro, demais membros da Equipe de Apoio e pelos licitantes presentes.

9.26.O Pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo os licitantes atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

9.27.Os envelopes lacrados contendo os documentos de habilitação das demais proponentes ficarão no certame licitatório.

10. DO PROCESSAMENTO DO CERTAME

10.1. Divisão por etapas para ordenamento dos trabalhos:

10.1.1. O julgamento da licitação será dividido em duas etapas (classificação das propostas financeiras e habilitação) e obedecerá, quanto à classificação das propostas, ao critério do **menor preço global**

10.1.2. A etapa de classificação de preços, que compreenderá a ordenação das propostas de todas as licitantes, classificação das propostas passíveis de ofertas de lances verbais, oferta de lances verbais das licitantes proclamadas para tal, classificação final das propostas e exame da aceitabilidade da proposta da primeira classificada, quanto ao valor.

10.1.3. A etapa de habilitação compreenderá a verificação e análise dos documentos apresentados no envelope “Documentos de Habilitação” da licitante classificada em primeiro lugar, relativamente ao atendimento das exigências constantes do presente edital.

10.2. Etapa de Classificação de Preços:

10.2.1. Serão abertos os envelopes Proposta Financeira de todas as licitantes.

10.2.2. O Pregoeiro informará aos participantes presentes quais licitantes apresentaram propostas financeiras para o fornecimento do objeto da presente licitação e os respectivos valores ofertados.

10.2.3. O Pregoeiro fará a ordenação dos valores das propostas, em ordem crescente, de todas as licitantes.

10.2.4. O Pregoeiro classificará a licitante da proposta de **menor preço global** e aquelas licitantes que tenham apresentado propostas em valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento), relativamente à de menor preço, para que seus autores participem dos lances verbais.

10.2.4.1. O valor máximo, em reais, das propostas a serem admitidas para a etapa de lances verbais, conforme subitem 10.2.4, será o valor da proposta válida de menor preço unitário para cada item cotado, multiplicada por 1,10 (uma vírgula dez).

10.2.4.2. Quando não houver, pelo menos 03 (três) propostas escritas de preços nas condições definidas no subitem anterior, o Pregoeiro classificará as melhores propostas, até o máximo 03 (três), para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos nas propostas escritas.

10.2.4.3. No computo do item anterior, serão admitidas no máximo 03 (três) propostas, ou seja, as propostas



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

classificadas conforme o item 10.2.4, acrescida daquelas classificadas na forma do item 10.2.4.2.

10.2.5. Em seguida, será iniciada a fase de apresentação de lances verbais a serem propostos pelos representantes das licitantes classificadas para tanto, lances verbais estes que deverão ser formulados de forma sucessiva, em valores distintos e decrescentes, ficando esclarecido que o valor do primeiro lance verbal deverá ser inferior ao valor da menor proposta escrita ofertada.

10.2.6. O Pregoeiro convidará os representantes das licitantes classificadas (para os lances verbais), a apresentar, individualmente, lances verbais, a partir da proposta escrita classificada com o maior preço, prosseguindo sequencialmente, em ordem decrescente de valor.

10.2.7. Caso não mais se realizem lances verbais, será encerrada a etapa competitiva e ordenadas às ofertas, exclusivamente pelo critério de menor preço globsl.

10.2.8. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo Pregoeiro, implicará exclusão da licitante das rodadas posteriores de oferta de lances verbais, ficando sua última proposta registrada para classificação, no final da etapa competitiva.

10.2.9. Caso não se realize nenhum lance verbal, será verificada a conformidade entre a proposta escrita de menor preço do lote cotado e o valor estimado para aquele lote constante do Memorial Descritivo.

10.2.10. Declarada encerrada a etapa competitiva e classificadas as propostas, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da primeira classificada, quanto ao valor, decidindo motivadamente a respeito.

10.2.11. Se a oferta não for aceitável, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

10.2.12. Caso haja empate nas propostas escritas, ordenadas e classificadas por empresas não enquadradas como ME – Microempresa e EPP – Empresa de Pequeno Porte, e não se realizem lances verbais, o desempate se fará por sorteio, em ato público, na própria sessão do Pregão.

10.2.13. Nas situações previstas nos subitens 10.2.9, 10.2.12 e 10.3.4, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o representante credenciado para que seja obtido preço melhor.

10.2.14. Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se a licitante desistente às sanções administrativas constantes deste edital.

10.2.15. Será desclassificada a proposta que contiver preço ou entrega do objeto condicionada a prazos, descontos, vantagens de qualquer natureza não previstos neste Pregão, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

10.2.16. Em caso de divergência entre informações contidas em documentação impressa e na proposta específica, prevalecerão as da proposta.

10.3. Etapa de Habilitação, Declaração da Licitante Vencedora e Adjudicação:

10.3.1. Efetuados os procedimentos previstos no item 10.2 deste edital, e sendo aceitável a proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro anunciará a abertura do envelope referente aos "Documentos de Habilitação" desta licitante.

10.3.2. As licitantes que deixarem de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação na presente licitação, ou os apresentarem em desacordo com o estabelecido neste edital, serão inabilitadas, salvo àquelas enquadradas no item 8.10 deste edital.

10.3.2.1. A não apresentação no Envelope 02 – Documentos de Habilitação, de qualquer documento exigido neste edital, para fins de habilitação, implicará inabilitação da licitante.

10.3.3. Constatado o atendimento das exigências previsto pelo edital, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação, pelo próprio Pregoeiro, na hipótese da inexistência de recursos, e pela autoridade titular do órgão promotor do certame, na hipótese de existência de recursos e desde que improvidos, face ao reconhecimento da regularidade dos atos procedimentais.

10.3.4. Se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo a respectiva licitante declarada



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

vencedora e a ela adjudicado o objeto do certame, pelo Pregoeiro.

10.3.5. Da sessão do Pregão será lavrada ata circunstanciada, que mencionará as licitantes credenciadas, as propostas escritas e as propostas verbais finais apresentadas, a ordem de classificação, a análise da documentação exigida para habilitação e os recursos interpostos, devendo ser a mesma assinada, ao final, pelo Pregoeiro, sua Equipe de Apoio e pelos representantes credenciados das licitantes ainda presentes à sessão.

10.3.6. Os envelopes com os documentos relativos à habilitação das licitantes não declaradas vencedoras permanecerão em poder do Pregoeiro, devidamente lacrados, e não serão devolvidos.

10.3.7. Ao final da sessão, na hipótese de inexistência de recursos, será feita, pelo Pregoeiro, a adjudicação do objeto da licitação à licitante declarada vencedora, com posterior encaminhamento dos autos ao Chefe do Poder Executivo para homologação do certame e decisão quanto à contratação.

10.3.7.1. Na hipótese de existência de recursos, os autos serão encaminhados ao Chefe do Poder Executivo para julgamento e, em caso de improvimento, adjudicação do objeto da licitação à licitante vencedora, homologação do certame e decisão quanto à contratação.

10.3.7.2. O resultado desta licitação será publicado no Diário Oficial e no endereço eletrônico www.iracemapolis.sp.gov.br.

11. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO:

11.1. Caso não haja recurso, o processo será encaminhado para homologação e adjudicação do objeto do certame ao autor do menor preço unitário pela Senhora Prefeita Municipal .

11.2. Caso haja recurso, os interessados deverão apresentar memoriais, dirigidos ao Pregoeiro pessoalmente, ou Protocolo Geral, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados do dia subsequente à realização do pregão, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra razões em igual número de dias, que começarão a correr no dia útil subsequente ao término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.3. Na hipótese do subitem anterior o Senhora Prefeita Municipal decidirá os recursos, adjudicará o objeto do Pregão Presencial, constatado a regularidade dos atos procedimentais, homologará o procedimento licitatório.

11.4. A homologação desta licitação não obriga a Administração à aquisição do objeto licitado.

12. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS:

12.1. Ao final da sessão, depois de declarada a licitante vencedora do certame, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, com registro em ata da síntese das suas razões, podendo juntar memoriais no prazo de 03 (três) dias úteis, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

12.2. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante em recorrer, ao final da sessão do Pregão, importará na preclusão do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro à licitante vencedora.

12.3. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, os recursos poderão ser protocolados no setor de protocolos situado à Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237, Centro, Iracemápolis/SP ou enviados para o email licitacoes@iracemapolis.sp.gov.br.

12.4. Os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Paço Municipal, à Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237, Centro, Iracemápolis/SP.

12.5. Julgados os recursos, e constatada a regularidade dos atos procedimentais, o Chefe do Poder Executivo homologará a licitação e decidirá quanto à contratação.

12.6. A fase recursal deverá ser formalmente anunciada pelo Pregoeiro, que consultará as licitantes representadas sobre sua intenção de recorrer e declarará, expressamente, que só serão conhecidos os recursos interpostos antes do término da sessão.

12.6.1. Também não serão conhecidas as contrarrazões a recursos intempestivamente apresentadas.

13. CONTRATAÇÃO:



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

13.1. Homologado o resultado da licitação, o órgão gerenciador, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores a serem registrados, convocará os interessados para assinatura do Contrato que, depois de cumpridos os requisitos de publicidade, terão efeito de compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas.

13.2. O PROPONENTE VENCEDOR terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, para assinar o Contrato conforme modelo estabelecido no Anexo VII.

13.3. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo PROPONENTE VENCEDOR, durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela Prefeitura de Iracemápolis.

14. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO:

14.1. O início da execução do contrato se dará a partir da homologação e adjudicação do pregoeiro.

14.2 O objeto da presente licitação, em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente, em até 02 (dois) dias úteis, mediante a recepção pela Secretaria de Planejamento, Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente do relatório de execução dos serviços do mês, acompanhado da nota fiscal eletrônica representativa da prestação dos serviços.

14.3- Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a contratada deverá refazê-los no prazo estabelecido pela Administração, observando as condições estabelecidas para a prestação.

14.4- Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância devida à Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

14.5- O recebimento definitivo do objeto dar-se-á em até três dias úteis do recebimento provisório mediante a emissão do Atestado de Recebimento firmado pela Secretaria de Planejamento, Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente.

15. PAGAMENTO:

15.1 Os pagamentos serão efetuados EM ATÉ 30 (TRINTA) DIAS, após a entrega da nota fiscal/fatura comprovando o recebimento do objeto licitado, respeitando-se, em todo o caso, a ordem cronológica de pagamentos da tesouraria municipal.

15.2. Os pagamentos serão efetuados mediante crédito em conta corrente devendo o fornecedor informar o número do banco, da agência e conta bancária, ou através de banco credenciado, a critério da Administração.

15.3. As notas fiscais/faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à Contratada e seu vencimento ocorrerá em trinta dias após a data de sua apresentação válida.

15.4. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o pagamento pendente, sem que isso gere direito a acréscimo de qualquer natureza.

15.5. Conforme o protocolo ICMS 42/2009, fica obrigado a emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, a partir de 01/12/2010, os contribuintes (exceto MEI) que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

16. SANÇÕES:

16.1. Depois de celebrado o contrato, a contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações descritas nesta Clausula

16.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14,133, de 2021, o contratado que:

16.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

16.2.3. der causa à inexecução total do contrato;

16.2.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

16.2.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

16.2.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

16.2.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013;

16.2.9. entregar objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

16.3. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as sanções previstas nos incisos 1, 11, III e IV do art. 156.

16.3.1. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa compensatória.

SANÇÃO DE MULTA

16.4. Será aplicada MULTA MORATÓRIA nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na seguinte forma:

16.4.1. de 10 A 20 % (dez a vinte por cento) por dia de atraso injustificado, até o limite de 29 (vinte e nove) dias;

16.4.2.1. O atraso superior a (30) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

16.5. A MULTA COMPENSATÓRIA será aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais ou nos casos decorrentes de atos praticados no procedimento licitatório, por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido.

Infração (Subitens)	Percentual da multa
16.2.1.	10% (dez por cento) sobre o valor contratado
16.2.2.	De 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado
16.2.3.	
16.2.4.	
16.2.5.	
16.2.6.	
16.2.7.	
16.2.8.	
16.2.9.	

16.6. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas.

16.7. A multa moratória poderá ser convertida em multa compensatória, observado o disposto no art. 162 da Lei Federal nº 14.133/2021.

16.8. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente, no prazo de até 30 dias contados de sua publicação no Diário Oficial, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da licitante.

16.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

SANÇÃO DE IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR

16.10. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável, em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 16.2.2, 16.2.3 e 16.2.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

com o Município da Iracemápolis, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, obedecida a seguinte gradação:

Infração (Subitens)	Pena
16.2.2.	Impedimento pelo período de até dois anos
16.2.3.	Impedimento pelo período de até três anos
16.2.4.	Impedimento pelo período de até um ano

SANÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR

16.11. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 16.2.5, 16.2.6, 16.2.7 e 16.2.8, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, obedecida a seguinte gradação:

Infração (Subitens)	Pena
16.2.5.	Declaração de inidoneidade de até cinco anos
16.2.6. 16.2.7. 16.2.8.	Declaração de inidoneidade de até seis anos

16.12. Será aplicada a sanção de que trata o subitem 16.11 deste Edital nas infrações administrativas previstas nos itens 16.2.2, 16.2.3 e 16.2.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar.

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

16.13. O procedimento para aplicação das sanções seguirá o disposto na Lei nº 14.133, de 2021

17. GARANTIA CONTRATUAL:

17.1. A empresa licitante vencedora deverá por ocasião da assinatura do contrato, prestar garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em uma das modalidades previstas nos incisos I, II, III e IV do artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, apresentando no ato da assinatura o documento comprobatório da garantia prestada.

17.2. A garantia prestada para fins da assinatura do contrato, somente será liberada após o término do prazo de vigência contratual, e, desde que cumprido integralmente o seu objeto, pela Contratada.

17.3. Em caso de acréscimo de serviços fica a Contratada obrigada a complementar a garantia na mesma percentagem devendo proceder ao recolhimento até a data da assinatura do competente termo aditivo.

18. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

18.1. O valor global máximo de itens a serem adquiridos será **R\$ 699.562,50 (seiscentos e noventa e nove mil, quinhento e sessenta e dois reais e cinquenta centavos)**, A despesa originada por esta licitação será suportada pela dotação orçamentária sob nº 213 – 06.05.17.122.8002.2.089.3.3.90.39.01.1100000.

19. OBRIGAÇÃO DAS PARTES:

São obrigações deste órgão licitante, além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 14.133/2021:

19.1. Proporcionar todas as facilidades para que a Licitante possa cumprir integralmente a proposta apresentada, observando-se as normas do respectivo contrato ou similar;

19.2. Prestar aos funcionários da Licitante Vencedora todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados sobre o objeto deste certame;

19.3. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do contrato ou similar;

19.4. Atestar notas fiscais/faturas e efetuar os pagamentos à fornecedora;

19.5. Aplicar as sanções administrativas contratuais.

São obrigações da Licitante Vencedora, além das obrigações resultantes da observância da Lei nº 14.133/2021:

19.6. Cumprir fielmente ao disposto no Termo de Referência, assim com as cláusulas do Contrato;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- 19.7.. Emitir nota fiscal correspondente à prestação do serviço;
- 19.8. Proceder à prestação do serviço no local indicado pelo órgão licitante, em dia e horário previamente agendado, dentro das condições e preços ajustados em sua proposta e nos prazos previstos nesta licitação;
- 19.9. Encaminhar a Nota Fiscal ao SETOR responsável para o atesto e posterior encaminhamento a Contabilidade/Tesouraria a fim de efetivação do pagamento devido;
- 19.10. Prestar esclarecimentos que forem solicitados por esta Administração Pública Municipal, cujas reclamações se obrigam a atender prontamente;
- 19.11. Assumir, ainda, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas, os seus empregados no desempenho dos serviços de entrega ou em conexão com eles, ainda que ocorridos em dependências deste órgão licitante;
- 19.12. Não transferir a terceiros, quer total ou parcialmente, o objeto a ser contratado.

20. IMPUGNAÇÃO DO EDITAL:

- 20.1. Impugnações e esclarecimentos ao ato convocatório do pregão serão recebidos até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura do mesmo.
- 20.2. As impugnações e os esclarecimentos serão aceitos se for protocolado diretamente no setor de protocolos, na Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237, Centro, CEP: 13495-047, em horário de expediente, das 09h00min às 11h00min e das 12h30min às 15h00 min ou enviadas para o email licitacoes@iracemapolis.sp.gov.br.
- 20.3. Caberá ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação, de maneira motivada, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 20.4. Deferida a impugnação do ato convocatório, será designada nova data para realização do certame.

21 DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

- 21.1. A execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por gestores e fiscais da CONTRATANTE, devidamente designados para esse fim.
 - 21.1.1. A **gestão** do contrato será feita por **William Ricardo Mantz**, Diretor do Departamento de Água e Esgoto. Cabendo ao Gestor do Contrato o controle do saldo do contrato, pedidos e supervisão do cumprimento do contrato.
 - 21.1.2. A **fiscalização** do contrato fica a cargo de **Antônio Alves**, Chefe de Controle e Gerenciamento Departamento de Água e Esgoto.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 22.1. As normas disciplinadoras deste Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 22.2. É facultada ao Pregoeiro, ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.
- 22.3. O Pregoeiro reserva-se o direito de rejeitar uma, várias ou todas as propostas, desclassificar aquelas que não estejam em conformidade com as exigências do presente edital, dispensar formalidades omitidas ou relevar irregularidades sanáveis.
- 22.4. A autoridade competente para determinar a contratação poderá revogar a licitação em face de razões de interesse público derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.
- 22.5. A Administração reserva-se o direito de transferir o prazo para o recebimento e abertura das propostas descabendo, em tais casos, direito à indenização pelos proponentes.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

22.6. A participação na presente licitação implica em concordância tácita, por parte do proponente, com todos os termos e condições deste Edital e das cláusulas contratuais já estabelecidas.

23. DAS MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:

23.1. As Microempresas - ME e Empresas de Pequeno Porte - EPP, beneficiadas pelo regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº. 123/06 deverão entregar, até à hora máxima estabelecida no preâmbulo deste edital a Declaração de Enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte conforme modelo estabelecido no ANEXO VI deste Edital, comprovada por um dos seguintes documentos:

- Certidão expedida pela Junta Comercial, caso exerçam atividade comercial;
- Documento expedido pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas caso atuem em outra área que não a comercial;
- Comprovação de inscrição no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições
- Simples Nacional.
- PARÁGRAFO ÚNICO - É facultado ao Agente de Constratação na falta de apresentação desta comprovação de ME ou EPP, verificar junto ao site da Receita Federal ou da Junta Comercial o enquadramento da licitante, caso não seja comprovado, poderá ainda participar do certame sem os benefícios concedidos pela LC 123/06, alterada pela LC 147/2014.
- A licitante que entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, prestar informação falsa ou perturbar a realização do procedimento licitatório poderá ser declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública.
- Para efeitos desta licitação, consideram-se Microempresa e Empresas de Pequeno Porte, respectivamente, as empresas que se enquadram nas definições dos incisos I e II do art. 3º da Lei Complementar nº. 123/06.
- Não se inclui no regime diferenciado e favorecido, para nenhum efeito legal, a pessoa jurídica incluída nas vedações estabelecidas no § 4º do art. 3º da Lei Complementar nº. 123/06.

24. FORO:

24.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Limeira/SP para dirimir as questões oriundas deste Edital que não forem resolvidas por via administrativa ou por arbitramento na forma do Código Civil.

25. DISPOSIÇÕES FINAIS:

25.1. Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro .

25.2. Para conhecimento público, expede-se o presente edital, que é afixado no local de costume, no Paço Municipal, publicado no Diário Oficial do Estado, no Diário Oficial do Município e no site da Prefeitura Municipal.

Iracemápolis/SP, 28 de março de 2025

Nelita Michel Franceschini

PREFEITA MUNICIPAL DE IRACEMÁPOLIS



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA 'TERMO DE REFERÊNCIA

A - OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestar serviços referente a leitura de hidrômetros, impressão simultânea de faturas, cortes e religações de cavalete, atendimento automatizado ao cidadão, através de sistema utilizado pela CONTRATANTE a serem executados no Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis, com fornecimento de mão de obra e meios de transporte necessários para o correto desempenho dos trabalhos.

B - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Leitura de hidrômetros – Execução de leituras dos hidrômetros e impressão de faturas simultâneas; apontamento de irregularidades de ocorrências; releituras de retenção para crítica; entrega de faturas com endereço normal, secundário ou alternativo; entrega de notificações de dívida ativa ou documentos, quando solicitado pela CONTRATANTE; verificação do estado geral do hidrômetro e adjacências, como lacres do cavalete; identificação de unidades consumidoras fora da rota de leitura; identificação e apontamento à CONTRATANTE das unidades que promoveram auto ligação, ou seja, aquelas demarcadas na rota/roteiro do arquivo de leituras como inativas, estando, entretanto, beneficiadas com água potável e rede de esgoto; identificação e apontamento à CONTRATANTE das unidades consumidoras vinculadas a categoria diferente de sua especificação (residencial, comercial, industrial social e público municipal) e levantamento de informações in loco para fins de atualização cadastral. As informações e alinhamentos da fatura deverão ser checados antes da entrega. Caso sejam encontradas irregularidades nas ligações durante a execução do serviço, os funcionários deverão comunicar a autarquia imediatamente para que sejam tomadas providências. No caso de aumento programado ou inesperado na quantidade de serviços a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para aumento do quadro de funcionários. Os funcionários ficarão alocados em sede própria da CONTRATADA.

1. Coordenação das equipes de leitura e corte – Disponibilização de um líder para desempenhar os trabalhos internos de coordenação das equipes de campo, instalação e configuração dos aplicativos de leitura nos *smartphones*, realização da distribuição de dados entre o sistema e o aplicativo, análise e impressão de faturas criticadas, com endereço secundário ou alternativo, ordenação e separação para entrega. O funcionário ficará alocado em sede própria da CONTRATADA. Todos os contatos referentes aos serviços e procedimentos serão feitos, preferencialmente entre a CONTRATANTE e o líder. Também será responsável pelo encerramento de Ordens de Serviço executadas pela CONTRATADA caso haja problema com o aplicativo ou *smartphone*, em que seja necessário o preenchimento manual de formulário em papel.

2. Corte e Religação - Execução de cortes e religações no cavalete. Todos os serviços deverão ser fotografados e, caso sejam encontradas irregularidades nas ligações durante a execução do serviço, os funcionários deverão comunicar a Prefeitura Municipal de Iracemápolis para que sejam tomadas providências. Os funcionários também são responsáveis por comunicar de imediato problemas de emissão, falhas no sistema e demais ocorrências que demandem correções por parte do Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis. No caso de aumento programado ou inesperado na quantidade de serviços a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA para aumento do quadro de funcionários. Os funcionários ficarão alocados em sede própria da CONTRATADA.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

3. Atualização cadastral deverá ser realizada correspondendo ao responsável pela fatura (nome, CPF/CNPJ, telefone de contato, celular preferencialmente, e e-mail) com a apresentação do documento de identidade com CPF e documento que comprova ser responsável pela fatura (registro, escritura, contrato de compra e venda, contrato de locação, recibo pagamento aluguel, declaração do proprietário, dentre outros), que se não obtidos in loco, poderão ser posteriormente por contato telefônico ou e-mail.

Atualização do imóvel do hidrômetro com a foto da fachada, informação da sua utilização (residencial, comercial, industrial ou outra) e inscrição do IPTU do mesmo que poderá ser obtida posteriormente por contato telefônico ou e-mail. Software deverá permitir o atendimento ao cidadão e deverá possuir georreferenciamento das solicitações, envio automatizado de notificações, envio de conta de água por WhatsApp do contribuinte e acompanhamento dos funcionários em tempo real.

4. A CONTRATADA deverá disponibilizar um supervisor que fará visitas na Departamento 2 vezes por semana, ou mais quando solicitado, para garantir que os serviços sejam executados em conformidade com o contrato celebrado entre as partes.

5. A leitura dos medidores deverá ser efetuada de forma que cada unidade consumidora tenha um período de leitura de 27 a 33 dias conforme legislação vigente. Todas as leituras deverão ser feitas com os coletores eletrônicos, impressão simultânea da conta e apresentação dos resultados, não se admitindo leitura com anotação manual para posterior registro no coletor.

6. Sendo impossível a leitura na primeira visita, devido impossibilidade de acesso ao medidor, deverá ser efetuada uma segunda visita em horário diverso, sem ônus para a Prefeitura de Iracemápolis. Caso o consumidor continue ausente ou se o impedimento for ocasional, isto é, ocorreu apenas na ocasião da leitura, deve ser observado o código de irregularidade correspondente.

7. Todas as leituras efetuadas pelos leituristas que forem objeto de dúvidas ou quando da execução da crítica, deverão ser novamente efetuadas pela CONTRATADA, sem Ônus para o Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis, com a finalidade de confirmação de leitura.

8. Para fins de substituição do agente de leitura por reincidência, a CONTRATANTE adotará como tolerância o percentual de 0,5% sobre os erros de leitura das faturas emitidas e entregues.

9. As faturas emitidas que constatado o erro de leitura no momento da impressão, as mesmas deverão ser retidas e encaminhadas à CONTRATANTE para correção. A reimpressão e entrega das faturas corrigidas ficará sob a responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para o Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis.

10. A CONTRATADA deverá realizar a impressão de outros documentos, tais como, notificação e reaviso sempre



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

que solicitado pelo sistema e concomitantemente com a impressão da fatura de água.

11. A CONTRATADA deverá coletar a imagem do hidrômetro em situações definidas pela CONTRATANTE, e ou para qualquer irregularidade observada na ligação e ou qualquer outra do imóvel quando solicitada.

12. Os serviços serão realizados regularmente pela empresa CONTRATADA.

13. A contratada deverá afastar de seu quadro funcional imediatamente qualquer funcionário que ingerir bebidas alcoólicas durante a jornada de trabalho, faltar com respeito com os usuários, faltar com respeito com os servidores da CONTRATANTE, apresentar motivos injustificáveis para não executar qualquer serviço contratado, efetuar tais serviços em desacordo com as normas estabelecidas neste edital, no contrato, receber gratificações dos usuários, a qualquer título, ou ainda, por outro motivo, afrontar os princípios norteadores da administração pública.

14. O afastamento do funcionário indicado na alínea supra exigirá que a CONTRATADA promova sua reposição no prazo de 24 horas, de maneira a manter o número de funcionários em prestação de serviço.

15. A contratada deverá responsabilizar-se perante a CONTRATANTE por todos os atos de seus subordinados durante a execução dos serviços.

16. Na ocorrência de re-serviço por execução incorreta, ou havendo necessidade de reparos decorrentes de danos causados, estes deverão ser realizados pela CONTRATADA, imediatamente, sem qualquer custo para a Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis ou para o consumidor.

17. Os serviços não poderão ser subcontratados pela CONTRATADA.

Serviço	Definição	Como deve ser executado
Software de Atendimento	Plataforma de acesso as solicitações de demandas abertas pelos munícipes.	A plataforma deverá estar disponível pela internet, aplicativo e WhatsApp, para que os munícipes possam solicitar demandas e tirar dúvidas com relação aos procedimentos de leitura, corte e religação da água, também realizar o envio de notificações e o envio de fatura de água após leitura.
Leitura	Coleta de leitura do hidrômetro	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	<p>(números pretos que indicam m³ de água) digitando os dados no coletor próprio, que emitirá a fatura simultânea para entrega no imóvel do consumidor. Os períodos de leitura devem ser de no mínimo 27 dias e no máximo 33 dias de intervalo, no intervalo superior o sistema subtrai o consumo excedente a esta quantidade máxima de dias.</p> <p>Podem ocorrer de endereços solicitarem entrega em local secundário e estes devem ser entregues ao usuário com antecedência mínima de sete dias antes do vencimento da fatura.</p>	<p>A leitura consiste em digitar, transcrevendo fielmente os algarismos indicados pelos mostradores analógico-digitais dos hidrômetros (medidores) de vazão, gerar a fatura e realizar a entrega simultaneamente. Em caso de crítica (consumos diferentes da média habitual do imóvel), deverão ser confirmados e a fatura quando conferida deverá ser entregue ao usuário com antecedência mínima de sete dias antes do vencimento, nos casos de possível vazamento deve-se ainda ser afixado na fatura aviso sobre esta possibilidade e a entrega deve ser feita o mais breve possível para evitar desperdício de água e para que o consumidor tome as devidas providências.</p> <p>Quando houver ocorrência na leitura o coletor obrigatoriamente abrirá a câmera e deverão ser registradas fotos que comprovem corretamente e em boa resolução o ocorrido durante o serviço (por exemplo: falta de acesso, visor embaçado, fraude, etc.).</p>
Corte de fornecimento de água padrão	<p>Suspensão do serviço de fornecimento de água no cavalete quando há débitos não quitados e/ou por solicitação do consumidor.</p>	<p>Entende-se por corte a supressão de fornecimento de água em determinada ligação, o serviço consiste na instalação de dispositivo de interrupção do fluxo de água e lacre vermelho no cavalete, quando em caixa padrão também é necessário lacrar a tampa da caixa após o corte.</p>
Religação de água padrão	<p>Restabelecimento do serviço de fornecimento de água no cavalete quando cessado o motivo que motivou o corte.</p>	<p>O processo de religação consiste no ato de desfazer a operação de corte em qualquer das modalidades, mediante a retirada de dispositivo de interrupção de fluxo de água no cavalete, instalação de lacre azul, com o objetivo de restabelecer o fornecimento de água de forma regular no imóvel. Quando em caixa padrão a</p>



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

		tampa também deverá ser lacrada após a religação.
--	--	---

C- QUANTITATIVO DOS SERVIÇOS

SERVIÇO CONTRATADO	QUANTIA MENSAL ESTIMADA
Software de Atendimento ao Cidadão	1
Leitura**	11.750
Corte de fornecimento de água padrão***	150
Religação de água padrão***	150

**A quantidade de leituras pode aumentar em decorrência da abertura de novos cadastros e pedidos de ligação de água.

***A quantidade dos serviços varia de acordo com a necessidade e demanda da contratada ou dos usuários.

D – SOFTWARE

Seguem especificações técnicas mínimas do software de atendimento ao cidadão de responsabilidade da CONTRATADA.

- **Objeto: A contratação dos serviços de Assistente Virtual Inteligente, baseado em computação cognitiva, necessários ao atendimento das necessidades do Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis, estão detalhados a seguir:**

Requisitos mínimos obrigatórios:

- **O Serviço de Desenvolvimento e Implantação deverá:**
- Construir o Assistente Virtual Inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrizável, que permita a integração com os diversos sistemas de comunicação;
- Integrar o Assistente Virtual Inteligente com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina supervisionado;
- Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;
- Se apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível;
- Para tanto, deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;
- O Assistente Virtual Inteligente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina;

- Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação;
- Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela CONTRATADA;
- Criar e utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial;
- O Assistente Virtual Inteligente deve ser disponibilizado em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.
- A habilitação e configuração de serviço WhatsApp Business API tem por objetivo:
- Possibilitar a realização dos atendimentos para WhatsApp;
- Os Atendimentos Eletrônicos para WhatsApp têm por objetivo:
- Possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia.
- **A prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção deverá possibilitar:**
- O atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas;
- O atendimento de dúvidas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes.
- A Realização de manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização:
- Do mapeamento de fluxo de comunicação;
- Dos roteiros de atendimento com ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial.
- **Características gerais dos serviços:**
- O Assistente Virtual Inteligente da Plataforma deverá ser implementado com soluções de Machine Learning e Inteligência Artificial, e será utilizado no WhatsApp do Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão;
- Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição;
- Fornecer Briefing do projeto (objetivos, hipóteses, premissas, stakeholders);
- Fornecer detalhamento das funcionalidades e parâmetros de avaliação (fluxos conversacionais, modelo gestão de dados e necessidade de integração);
- Estabelecer modelos ou orientação para elaboração dos textos;
- Desenvolvimento dos fluxos conversacionais;
- Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo;
- Desenvolvimento de integração (API ou webservice);
- Acompanhamento e monitoramento de uso da solução;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- Manutenção evolutiva dos fluxos conversacionais;
- A solução deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;
- A realização de auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de Chatbot;
- Caso todas as funcionalidades (características dos serviços) não estejam disponíveis no início do contrato, deverá ser apresentado um roadmap com as datas das entregas das funcionalidades que estão faltando. A data de implantação do serviço não poderá ser superior a 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato;
- Todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta;
- A plataforma do Assistente Virtual Inteligente funcionará em nuvem, ou seja, não será instalado na infraestrutura de Datacenter do Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis;
- Nos valores a serem apresentados para os itens objeto deste TR, deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação;
- Deverá ser disponibilizada ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.

• DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO, PLATAFORMA EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO

- A CONTRATADA deverá disponibilizar para todos os usuários de computadores e equipamentos de informática uma solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas e ainda oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas, através de uma Central de Atendimento Digital;
- A Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade;
- Deverá ter integração com API (WhatsApp e SMS) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- Deverá estar totalmente integrado ao software da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento;
- **Permitir que as configurações da automação da plataforma de envio de mensagem por WhatsApp junto ao sistema da CONTRATANTE possam interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas:**
 - Informações sobre débitos pendentes;
 - Emissão de boletos nos formatos .PDF .JPG .BMP;
 - Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte;
 - Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados.
 - Deverá permitir o envio, em formato texto ou Imagem, notificações de débitos e campanhas preventivas via WhatsApp nos formatos .PDF .JPG .BMP, com agendamento periódico dos envios;
 - O Sistema deverá permitir cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário;
 - Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS .XLSX .PDF .CSV .XML
- **Permitir a parametrização do CHATBOT WhatsApp para atendimento aos clientes:**
 - Permitir parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante;
 - Permitir parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento;
 - Permitir cadastrar mensagem assim como demais mensagens iniciais;
 - Permitir cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta;
 - Permitir alterar ou excluir um submenu cadastrado;
 - Permitir definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos;
 - Permitir cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento;
 - Permitir definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento;
 - Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números;
 - Permitir o envio de imagens no formato .JPG .BMP .PNG para facilitar a interação do solicitante;
 - Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de WhatsApp com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte técnico completo;
 - Permitir o cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o solicitante entrar em contato com o chat Bot e configurar data limite da publicação do aviso, permitindo o cadastro de várias mensagens determinando o seu período;
 - Permitir o cadastro de várias mensagens de interação pré-definidas para Solicitações Criadas, Finalização de Atendimento, Inatividade e que funcione em modo carrossel de retorno ao solicitante.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- Permitir o cadastro de palavras-chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio.
- **Permitir o envio de notificações de campanhas por WhatsApp aos usuários cadastrados:**
 - Permitir a importação de dados de contribuintes via arquivo xls;
 - Permitir selecionar o número de telefone cadastrado para envio;
 - Permitir selecionar departamentos para envio;
 - Permitir selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos;
 - Permitir digitar o texto desejado para envio;
 - Permitir extrair um relatório de mensagens WhatsApp enviadas filtrando a data inicial e data final;
 - Permitir anexar documentos a mensagem, por diversos tipos de formato, como: .JPG .BMP .PNG .PDF .DOC .XLS, entre outros;
- **Permitir o envio de notificações do tipo Short Message Service (SMS) aos usuários cadastrados:**
 - Permitir selecionar o número de telefone cadastrado para envio;
 - Permitir selecionar departamentos para envio;
 - Permitir selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos;
 - Permitir digitar o texto desejado para envio;
 - Permitir extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final;
 - Permitir extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do sistema SMS.
- **Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores:**
 - Permitir gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final;
 - Permitir gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos;
 - Permitir gerar folha de ponto filtrando colaborador por nome;
 - Permitir gerar folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar;
 - Permitir gerar folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador;
 - Permitir a correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador;
 - Permitir a inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador.
 - Permitir a inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido
 - Permitir o cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual;
 - Permitir o cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função;
 - Permitir o cadastro de justificativas para ausência do colaborador;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- Permitir o cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido;
- Permitir o cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos;
- Permitir o cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa, CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF;
- Permitir o cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador.
- **Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços entregues pelo Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis, com as seguintes funcionalidades:**
 - Permitir criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes;
 - Permitir a configuração do tipo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número;
 - Permitir o envio de um link com as perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços;
 - Permitir que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados do Prefeitura Municipal de Iracemápolis, e as pesquisas sejam feitas presencialmente;
 - Permitir a alteração do Status de uma pesquisa;
 - Permitir vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial;
 - Permitir vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa;
 - Permitir gerar os gráficos de forma online;
 - Permitir realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma resposta e pergunta.

E – DEMONSTRAÇÃO DO SOFTWARE

1. Demonstração

A demonstração das funcionalidades do Sistema descritos no Item D, terá como objetivo garantir que a licitante classificada em primeiro lugar nesta licitação atenda as exigências do edital. Para tanto, a proponente deverá fazer a demonstração do Sistema (Software), de modo a simular, em tempo de execução, cada funcionalidade exigida pelo presente Termo de Referência, e que o proponente tenha declarado atender, para aferir o exato cumprimento das condições estabelecidas, via demonstração prática de suas funcionalidades, sendo que, Requisitos do Sistema, deverão ser integralmente (90% - noventa por cento) atendidos e demonstrados pela proponente, em espaço físico e equipamento do Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis;

A fim de comprovar a existência da mesma as licitantes devem comparecer com técnicos devidamente capacitados para desenvolver as atividades de demonstração solicitadas, sendo assegurada a presença e participação das demais licitantes na apresentação;

A proponente deverá em sua base de dados, apresentar as funcionalidades com informações fictícias, a fim de não afligir a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Item	Roteiro de Demonstração do Sistema	Atende S/N
1	Requisito Deverá ser possível enviar mensagens de texto no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de texto simples pelo bot.	
2	Requisito - Deverá enviar mensagens de texto contendo conteúdo dinâmica no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem com base em informação fornecida pelo usuário, por exemplo, se referir o usuário pelo nome.	
3	Requisito Possibilitar o envio de mensagens contendo botões de resposta rápida no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem incluindo mensagem de botões de resposta rápida.	
4	Requisito Enviar mensagens com botões dinâmicos no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem onde os botões são apresentados ou escondidos com base em regra de negócio.	
5	Requisito Suportar variações textuais em mensagens para naturalização de comunicação no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar configuração de variantes de mensagem, de forma que possam ser registradas diversas variantes do mesmo conteúdo de texto, para envio alternado entre as variantes demonstrar que o envio de diferentes variantes é feito de forma alternada ou aleatória	
6	Requisito Suportar mensagens de lista de opções no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar ao menos uma mensagem contendo uma lista de opções de resposta interativa.	
7	Requisito Suportar envio de listas de opções definidas dinamicamente com base na lógica de negócios no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma lista contendo opções criadas pelo usuário previamente, através da conversa.	
8	Requisito Deverá suportar envio de mensagens de contato no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demostrar o envio de uma mensagem contendo um contato interativo.	
9	Requisito Possibilitar o envio de mensagem de contato recuperado dinamicamente através de lógica de negócios no fluxo do bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar mecanismo onde é enviado um contato com base em pesquisa em uma lista pré definida utilizando como critério de busca uma das mensagens do usuário.	
10	Requisito	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	<p>Suportar envio de documentos com ou sem descrições incluídas no fluxo do bot.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de ao menos um documento PDF, um documento DOCX, um documento XLSX e um documento PDF incluindo uma descrição customizada junto ao arquivo.</p>	
11	<p>Requisito Suportar envio de documento dinâmico, decidido através de lógica de negócios no fluxo do bot.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de um documento solicitado pelo usuário de forma dinâmica, baseado no critério de pesquisa fornecido pelo usuário.</p>	
12	<p>Requisito Possibilitar o envio de imagens no fluxo do bot.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar ao menos uma mensagem de imagem, e uma mensagem de imagem contendo uma legenda.</p>	
13	<p>Requisito Suportar envio de imagens definidas dinamicamente através de lógica de negócio no fluxo do bot.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o usuário envia uma mensagem contendo uma imagem e o bot responde com a mesma imagem adicionada de um carimbo.</p>	
14	<p>Requisito Possibilitar o envio de mensagens de áudio no fluxo do bot.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o bot envia um áudio para o usuário.</p>	
15	<p>Requisito Permitir o envio de mensagens de áudio no fluxo do bot apresentadas como voz para o usuário.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o bot envia um áudio para o usuário de forma que ela apareça como uma mensagem de voz para o usuário.</p>	
16	<p>Requisito Permitir o envio de mensagens de áudio definidas de maneira dinâmica com base em regra de negócios.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o usuário envia uma mensagem de áudio e o bot responde com a mesma mensagem de áudio de volta, com finalidade de simular o envio de uma gravação de um chamado para o usuário.</p>	
17	<p>Requisito Possibilitar o envio de figurinhas e figurinhas animadas.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar momento no fluxo onde o bot envie uma mensagem contendo uma figurinha do WhatsApp e uma figurinha animada do WhatsApp.</p>	
18	<p>Requisito Suportar envio de mensagens de vídeo.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o usuário recebe uma mensagem contendo um vídeo pré definido.</p>	
19	<p>Requisito Possibilitar o envio de mensagens de vídeo definidas de forma dinâmica baseado em lógica de</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	negócios. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o usuário recebe um vídeo informacional apropriado com base nas informações fornecidas em perguntas anteriores.	
20	Requisito Suportar o envio de mensagem de localização. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o usuário recebe uma mensagem de localização do WhatsApp contendo a localização de um estabelecimento.	
21	Requisito Possibilitar o envio de mensagem de localização dinâmica com base em lógica de negócios. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o usuário envia sua localização atual, e o bot responde com o estabelecimento mais próximo geograficamente, com base em matriz de distância, de uma lista pré-definida.	
22	Requisito Permitir a configuração de classificações de chamado, utilizadas para especificar o motivo/razão do chamado do usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a configuração e cadastro de classificações de chamado.	
23	Requisito O bot deve possibilitar a definição a classificação do chamado em uma das classificações registradas de forma automatizada. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o bot define a classificação de um chamado com base em regra de negócios.	
24	Requisito O usuário deve poder alterar ou definir a classificação de um chamado manualmente quando o chamado estiver em atendimento humano. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a funcionalidade onde o usuário define a classificação de chamado.	
25	Requisito Deve permitir a configuração de classificações de encerramento de chamados. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a configuração de classificações de encerramento de chamado.	
26	Requisito Deve permitir que o bot ao encerrar um chamado defina a classificação do encerramento. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o Bot encerra o chamado e define uma classificação de encerramento para ele.	
27	Requisito Deve permitir que o bot ao encerrar um chamado defina a classificação do encerramento. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a funcionalidade onde o usuário possa definir a classificação do encerramento ao finalizar um chamado.	
28	Requisito Deve permitir que o atendente, ao encerrar um chamado, defina a classificação de encerramento	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	do mesmo de forma manual. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de setores e como associar atendentes a um setor.	
29	Requisito A plataforma deve suportar a separação do chamado entre diferentes setores de atendimento, com acesso de atendentes com permissões específicas para cada setor registrado. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o bot transfere o chamado para um setor específico, e demonstrar que usuários com acesso ao setor podem visualizar o chamado.	
30	Requisito O bot deve ser possibilitar a associação de um chamado a um setor específico ao fazer a transferência do chamado para atendimento humano. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidade por onde o usuário é capaz de transferir o chamado para outro setor.	
31	Requisito A plataforma deve conferir uma área para atendimento humano de chamados delegados pela IA. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a presença da funcionalidade de atendimento humano.	
32	Requisito O bot deve possibilitar transferir atendimentos para o atendimento humano em qualquer ponto do fluxo com base na Lógica de negócios definida, de forma que o atendimento possa ser continuado pelo atendente. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar fluxo onde o bot transfere o chamado para um atendente para que ele continue o atendimento como necessário.	
33	Requisito O atendente deve obter a possibilidade de assumir um atendimento sendo efetuado pelo bot em caso de necessidade. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidade onde o usuário pode assumir o chamado do bot.	
34	Requisito A plataforma de atendimento humano deve atender os requisitos definidos abaixo no quesito de interface e operabilidade: Deve possuir uma área onde possa ser consultado todos os atendimentos sendo efetuados no atual momento pelo bot. Deve possuir uma área onde possa ser consultado, separado por setor, todos os atendimentos humanos sendo feitos em setores a quais o usuário logado tem acesso. Apresentar um contador de chamados, mostrando a quantidade total em atendimento automatizado. 34 Apresentar um contador, segmentado por setor, apresentando a quantidade de chamados sendo atendidos no momento por atendente humano, por setor. Controlar permissionamento para que usuários com o acesso definido possam acompanhar as conversas sendo conduzidas pelo bot. Controlar liberação de reabertura de chamados na janela de atendimento permitida pela plataforma de mensageria, com base em permissões atribuídas. Deve permitir a reabertura e encerramento de chamados pelo usuário manualmente. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar plataforma de atendimento atendendo os requisitos listados a cima.	
35	Requisito	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	<p>Disponibilizar a possibilidade de reabertura de chamados com janela de atendimento do WhatsApp já encerrada, utilizando de mensagem ativa de retomada para continuação das comunicações.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a reabertura de um chamado que já esteja fora da janela de atendimento utilizando uma mensagem ativa.</p>	
36	<p>Requisito Permitir a transferência do chamado entre atendentes quando necessário.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidade onde o atendente transfere o chamado para outro atendente</p>	
37	<p>Requisito Manter histórico detalhado de eventos que ocorreram dentro do chamado, sendo no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Quando um setor é definido;• Quando há transferência entre setores;• Quando um atendente assume o chamado;• Quando um atendente abandona um chamado;• Quando há transferência de um chamado entre atendentes;• Quando o chamado é encerrado;• Quando o chamado é reaberto; <p>Sendo todas estas informações armazenadas juntamente com a timestamp do evento, se ele foi causado por um atendente ou pelo bot, e o usuário responsável quando aplicável.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidade de histórico de eventos do chamado.</p>	
38	<p>Requisito Conter funcionalidade para consulta de informações de auditoria e operação de uma mensagem, devendo apresentar ao menos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Data e hora de envio;• Data e hora de recebimento;• Data e hora a da visualização, quando ativo;• Data e hora de processamento da mensagem;• Status da mensagem <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidade de consulta de status da mensagem de forma que possam ser vistos os eventos registrados em tempo real.</p>	
39	<p>Requisito Conter a funcionalidade de histórico de chamados, onde o atendente possa de forma fácil consultar e visualizar outros atendimentos feitos previamente pelo mesmo contato, dentro do mesmo módulo de chat.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar histórico de chamados, mostrando como eles ficam identificados se encerrados pelo bot ou por um atendente.</p>	
40	<p>Requisito Deve haver uma região onde informações relevantes sobre o chamado sejam apresentadas de forma concisa, apresentando ao menos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Status do chamado;• Timestamp de abertura;• Informações do contato;• Número de protocolo/chamado <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar em tempo real local onde estas informações podem ser consultadas.</p>	
41	<p>Requisito</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	<p>O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de texto através da ferramenta.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de texto pelo atendente.</p>	
42	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de imagem através da ferramenta, tendo a opção de incluir ou não uma legenda associada.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de imagem com legenda, e uma imagem sem legenda pelo atendente.</p>	
43	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de foto tirada na hora com a câmera do dispositivo através da ferramenta, tendo a opção de incluir ou não uma legenda associada.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de foto tirada no momento do envio com legenda, e uma foto tirada no momento do envio sem legenda.</p>	
44	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de áudio através da ferramenta, sendo arquivos de áudio, sendo arquivos pré-gravados, ou mensagens gravadas no momento do envio.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de áudio pré-gravada e um áudio gravado no momento do envio.</p>	
45	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de documento através da ferramenta, tendo a opção de incluir ou não uma legenda associada.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de documento com legenda, e um documento sem legenda pelo atendente.</p>	
46	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de contato através da ferramenta, de forma que a mesma seja apresentada como um contato anexo no WhatsApp.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de contato pelo atendente.</p>	
47	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de figurinha através da ferramenta, de forma que o atendente possa selecionar uma imagem, e a converter para uma figurinha no momento do envio.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de figurinha pelo atendente com base em um arquivo de imagem.</p>	
48	<p>Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de vídeo através da ferramenta, tendo a opção de incluir ou não uma legenda.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de vídeo incluindo uma legenda, e uma mensagem de vídeo sem legenda.</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

49	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de enviar mensagens de localização através da ferramenta. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o envio de uma mensagem de localização.	
50	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de visualizar em íntegra, sem perda de qualidade ou informações, mensagens de texto enviadas pelo usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de texto enviada pelo contato.	
51	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de visualizar em íntegra, sem perda de qualidade ou informações, mensagens de texto enviadas pelo usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de imagem sem legenda enviada pelo contato demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de imagem com legenda enviada pelo contato.	
52	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de visualizar em íntegra, sem perda de qualidade ou informações, mensagens de vídeo enviadas pelo usuário, contendo ou não legenda. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de vídeo sem legenda enviada pelo contato demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de vídeo com legenda enviada pelo contato.	
53	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de visualizar em íntegra, sem perda de qualidade ou informações, mensagens de documento enviadas pelo usuário, contendo ou não legenda. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de documento sem legenda enviada pelo contato Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de documento com legenda enviada pelo contato.	
54	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de visualizar em Integra, sem perda de qualidade ou informações, mensagens de localização enviadas pelo usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de localização enviada pelo contato.	
55	Requisito O atendente Deve possuir a possibilidade de visualizar em Integra, sem perda de qualidade ou informações, mensagens de contato enviadas pelo usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento, e como é apresentada uma mensagem de contato enviada pelo contato.	
56	Requisito O módulo deve incluir a capacidade de configurar mensagens rápidas pré-definidas, suportando como variável no conteúdo ao menos o nome do atendente, que possam ser enviadas através de um atalho na ferramenta, dispensando digitação. Evidenciamento/Demonstração	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Demonstrar a criação e envio de uma mensagem rápida pré-definida.	
57	Requisito A ferramenta deve permitir enviar notificações push no momento do recebimento de uma nova mensagem. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o recebimento de uma notificação push.	
58	Requisito Deve haver possibilidade de instalação do módulo de atendimento humano como um Aplicativo móvel ou PWA. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a instalação do módulo de atendimento humano em um dispositivo móvel	
59	Requisito A plataforma deve emitir sinal de alerta sonoro para atendimento transferidos ao atendimento humano atribuídos a um setor que o usuário tem acesso. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a instalação do módulo de atendimento humano em um dispositivo móvel.	

Módulo de configuração de treinamento de NLP e NER

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito A plataforma deve oferecer um módulo de processamento de Linguagem Natural (NLP- Natural Language Processing) robusto e integrado. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar existência de módulo interno de NLP na ferramenta	
2	Requisito Módulo de NLP deve disponibilizar a criação de diversos modelos separados, para permitir a criação e gerenciamento de diferentes versões do mesmo modelo em paralelo. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a habilidade da ferramenta de gerenciar mais de um modelo de NLP separado ao simultaneamente.	
3	Requisito Modelo NLP que deve contemplar um conjunto de intenções (Assuntos) a quais o usuário pode se referir, e um conjunto de entidades nomeadas (NER) que podem fazer parte destas intenções, devendo suportar extração de entidades baseadas em ao menos: opções enumerativas, regex e extração baseada em posição. Evidenciamento/Demonstração Criar um modelo de NLP com os assuntos: 1. Solicitar segunda via da guia de IPTU 2. Solicitar informações sobre a delegacia mais próxima e a entidade nomeada: De forma que a mensagem: "Quero a segunda via do IPTU" Seja identificada como o assunto 1 e a mensagem: "Qual a delegacia da Polícia Civil mais próxima" Seja identificado como o assunto 2 e a entidade nomeada 1 seja extraída como "Polícia Civil".	
4	Requisito A NLP Deve possuir a capacidade de analisar o sentimento expresso em mensagens de texto, ajudando a entender a satisfação do usuário e a ajustar as respostas em conformidade, considerando que, o módulo de NLP deve disponibilizar análise de sentimento em texto utilizando dicionário de pesos.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a habilidade da ferramenta de identificar frases com conotação positiva e negativa.	
5	Requisito A plataforma Deve possuir uma ferramenta para teste detalhado do modelo NLP treinado, que permita que o usuário valide como o NLP se comportaria com o recebimento de uma mensagem, apresentado em resposta uma mensagem ao menos as informações: <ul style="list-style-type: none">• Assunto identificado• Assuntos considerados e seus percentuais de semelhança• Entidades extraídas Sentimento identificado• Assunto identificado• Assuntos considerados e seus percentuais de semelhança• Entidades extraídas• Sentimento identificado Evidenciamento/Demonstração Demonstrar ferramenta de depuração, fazendo testes utilizando exemplos fornecidos no item 3 deste módulo.	

Módulo de MLOps (Operações de Aprendizado de Máquina)

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Eventos onde o NLP não consiga identificar corretamente a intenção do usuário devem ser catalogados em um módulo de curadoria para Aplicação de reforço de treinamento. Evidenciamento/Demonstração Simular um evento de não identificação de intenção no NLP e aplicar o treinamento a partir do módulo de curadoria.	
2	Requisito Possibilidade de clicar em um botão ou similar para “Adicionar a uma intenção”, adicionando a frase registrada à base de treinamento da intenção. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar treinamento de reforço de uma intenção com base em um evento de falha do NLP e demonstrar que foi adicionado ao treinamento.	
3	Requisito Possibilidade de clicar em um botão ou similar para "Criar nova invenção" para adicionar uma nova intenção com base na fase registrada. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar criação de uma intenção com base em um evento de falha do NLP e demonstrar que foi adicionado ao treinamento.	
4	Requisito Possibilidade de clicar em um botão ou similar para “Descartar entrada” para destacar a entrada registrada, e remover da lista. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o descarte de um evento de falha do NLP.	

Funcionalidade de Configuração de White label

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Cada tenant poderá personalizar a cor principal do tema da aplicação de acordo com sua	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	identidade visual. isso permite que a aparência geral da plataforma seja adaptada para refletir a identidade da unidade, transmitindo uma sensação de familiaridade e pertencimento ao usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a mudança da cor principal do tema para um tenant/unidade.	
2	Requisito A plataforma deve permitir que cada tenant faça o upload do logotipo de sua organização. Isso permite que o logotipo da unidade seja exibido na interface da aplicação, reforçando a identidade da marca e oferecendo uma experiência personalizada aos usuários. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a mudança do logotipo de uma unidade/tenant.	
3	Requisito A personalização da aparência da aplicação e configurada por tenant, ou seja, cada unidade tem controle total sobre as alterações de estilo e design que deseja aplicar à sua instância da plataforma. isso garante que cada unidade possa ter uma experiência visual exclusiva, enquanto mantém a integridade e o funcionamento padrão da aplicação. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar que unidades/tenants diferentes podem ter configurações de personalização diferentes entre si, de forma que as configurações de um não afetem ao outro.	

Módulo de Mensagem Ativa

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito A plataforma deve fornecer um módulo de modelos de mensagem ativa, permitindo a configuração, envio para aprovação pela Meta (equipe responsável pela gestão da plataforma), criação e manutenção de modelos de mensagem ativa. Essa funcionalidade visa facilitar e agilizar o processo de criação e envio de mensagens ativas para os cidadãos. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a presença do módulo de mensageira ativa.	
2	Requisito Criar modelos de mensagem de lista de opções de resposta: <ul style="list-style-type: none">• Criar modelos de mensagem de texto• Criar modelos de mensagem de imagem• Criar modelos de mensagem de vídeo• Criar modelos de mensagem de documento• Criar modelos de mensagem com botões de resposta rápida• Criar modelos de mensagem de lista de opções de resposta Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação de uma mensagem de texto. Demonstrar a criação de uma mensagem de imagem. Demonstrar a criação de uma mensagem de vídeo. Demonstrar a criação de uma mensagem de documento. Demonstrar a criação de uma mensagem de botões de resposta rápida. Demonstrar a criação de uma mensagem de lista de opções de resposta.	
3	Requisito A ferramenta deve permitir envio de mensagem criada previamente para um usuário específico através da interface, bem como o agendamento de um envio individual de mensagem para usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar envio de uma mensagem ativa previamente aprovada para um usuário.	
4	Requisito A ferramenta deve permitir envio de mensagem criada previamente para um usuário específico	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	através da interface, bem como o agendamento de um envio individual de mensagem para um usuário. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o agendamento de envio, e subsequente entrega da mensagem para um usuário específico.	
5	Requisito A ferramenta deve permitir a criação de campanhas de envio de mensagens ativas, com definição de públicos de recebimento a partir de regras de filtragem, com uma data e hora específicas de envio. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação de uma campanha de envio de mensagens ativas.	

Módulo de Depuração e Auditoria

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Na funcionalidade de depuração deve-se conter uma ferramenta de análise e depuração que dê acesso detalhado a informações coletadas, para análise e depuração interna, em um chamado, devendo conter ao menos, mas não limitado a: <ul style="list-style-type: none">• Nome do Contato• Dados e histórico de transferências Inter setor• Dados e histórico de definição de setor• Dados e histórico de atribuição de chamado a atendentes• Dados e histórico de abandono de chamado atendentes• Dados e histórico de transferências do chamado entre atendentes• Data e hora de abertura e encerramento e Acesso à memória do bot (dados coletados e capturados) em tabela, ou formato JSON e Acesso a todas as mensagens• Depuração de intenções e entidades extraídas com o NLP a nível de mensagem• Detalhes de status de entrega de mensagens• Data e hora de entrega de mensagem• Detalhes de status de visualização de mensagens• Data e hora de visualização de mensagens Evidenciamento/Demonstração Demonstrar tela de depuração em tempo real, acompanhando um chamado, dentro da plataforma.	
2	Requisito A aplicação deve armazenar logs completos de todas as mensagens enviadas, webhooks e notificações recebidas do provedor de mensageria e outros pontos tangenciais à mensageira Evidenciamento/Demonstração Apresentar ao menos: <ul style="list-style-type: none">• Log completo de uma conversa• Log de webhooks ou notificações recebidas do provedor	
3	Requisito A aplicação deve registrar e apresentar para todos os recursos gerenciados a Data e hora e usuário associado à criação e última alteração do registro. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar por amostragem a presença dos campos especificados em pelo menos 10 recursos.	
4	Requisito A aplicação deve registrar logs de acesso, contemplando ao menos data e hora e nome de usuário para todos os logins feitos na plataforma.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Evidenciamento/Demonstração

Demonstrar tela contendo os logs registrados e acordo com o requisito referenciado.

Módulo de Gestão de Identidade - IAM (Identity and Access Management)

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	<p>Requisito Management) baseado em RBAC (Role Based Access Control), de forma que as permissões de acesso sejam concedidas com base em grupos/papéis robusto. Este módulo deve ser capaz de gerenciar a identificação, autenticação e autorização dos usuários, e garantir a segregação apropriada de funções e acessos.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação de um novo usuário diretamente pela plataforma com ao menos nome completo, Email e telefone e senha.</p>	
2	<p>Requisito A plataforma deve conter a possibilidade de alterar a senha utilizado e-mail de redefinição de forma segura e fácil de seguir. Se um usuário esquecer suas credenciais de acesso ou se encontrar bloqueado, deve ser possível recuperar o acesso a conta de maneira segura. Esse processo normalmente envolve a verificação de identidade do usuário, que pode ser feita através do envio de um e-mail ou de uma mensagem de texto com um link de redefinição de senha ou código de verificação. Este link ou código deve ser de uso único e expirar após um certo período para garantir a segurança. Para amentar a segurança, a plataforma também pode solicitar informações adicionais para verificação, como perguntas de segurança, a última senha lembrada ou outros detalhes associados a conta.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o processo de redefinição de senha por Email de um usuário.</p>	
3	<p>Requisito A aplicação Deve possuir controle de permissionamento modularizado com base em permissões de acesso granulares com base no nível de permissão do usuário. Por exemplo, um usuário comum pode ter acesso apenas a determinados serviços ou informações, enquanto um administrador pode ter acesso a todas as funções e dados.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o processo de atribuição de um recurso (página, menu ou funcionalidade) a uma permissão de acesso.</p>	
4	<p>Requisito A aplicação Deve possuir um modelo Identidade e Acesso (IAM - Identity and Access Management) baseado em RBAC (Role Based Access Control), de forma que as permissões de acesso sejam concedidas com base em grupos/papéis robusto.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação de um grupo/papel, e o procedimento para conceder uma permissão ao mesmo.</p>	
5	<p>Requisito O, a aplicação deve também fornecer um método para confirmar o e-mail de acesso cadastrado através de link de uso único com prazo de expiração.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o processo de confirmação de e-mail de acesso para um usuário.</p>	
6	<p>Requisito Deve ser possível inativar acessos de usuários temporariamente quando necessário, não implicando na remoção permanente do usuário.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Demonstrar o processo de bloqueio do login de um usuário.	
7	Requisito Deve ser possível forçar a redefinição de senha do usuário no próximo login. Evidenciamento/demonstração Demonstrar o processo para forçar a alteração de senha de um usuário, e o processo de alteração por ele.	
8	Requisito A plataforma deve suportar multi-tenant, o que significa que diferentes organizações ou departamentos (tenants) podem usar a mesma plataforma, mas cada tenant tem seu próprio ambiente isolado e segura. Evidenciamento/demonstração Demonstrar a criação de uma nova unidade no sistema. Registrar um usuário com acesso a duas ou mais unidades. Demonstrar processo para alternar entre unidades.	

Módulo de Construtor de Questionários

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Permitir a criação de questionários pré-definidos para aplicação pelo bot. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar um módulo onde usuário pode cadastrar um questionário com perguntas para envio sequencial e coleta de respostas do usuário.	
2	Requisito Não deve possuir limites para a quantidade de questionário, ou seja, devem ser ilimitados. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar que plataforma permite a criação de pelo menos 5 questionário sem bloqueios	
3	Requisito Suportar cálculo de pontuação do questionário. Evidenciamento/Demonstração Questionários cadastrados devem poder ter ou não funcionalidade de cálculo de pontuação, onde respostas pré-definidas são associadas a pontuações específicas.	
4	Requisito Suportar cadastrar perguntas com imagem. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação de uma pergunta contendo uma imagem no módulo de questionários	
5	Requisito Suportar cadastrar perguntas com vídeo. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de uma pergunta contendo um vídeo no módulo de questionários.	
6	Requisito Deve permitir perguntas contendo botões de respostas rápidas. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de uma pergunta contendo botões de resposta rápida.	
7	Requisito Deve permitir perguntas com lista de respostas interativa. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de uma pergunta contendo uma lista de respostas interativa.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

8	Requisito Deve conter a funcionalidade de definir perguntas condicionais. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de uma pergunta que será apresentada ou não baseado em uma regra condicional definida via interface ou em expressão JS, Lua ou outra linguagem de scripting.	
9	Requisito Deve conter a funcionalidade de definir validações para as respostas fornecidas. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de uma pergunta com uma validação do conteúdo da resposta definida via interface ou em expressão JS, Lua ou outra linguagem de scripting.	
10	Requisito Deve permitir a customização da lista de respostas em caso de mensagem de lista interativa. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação de uma pergunta contendo uma lista de respostas como abaixo: • Cabeçalho 1 Opção 1 Opção 2 Opção 3 • Cabeçalho "2 Opção 4 Opção 5 Opção 6	
11	Requisito Deve permitir perguntas obrigatórias e opcionais. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de uma pergunta obrigatória, e uma opcional, de forma que caso opcional o usuário possa responder "Prefiro não responder" e pular a questão.	

Módulo de Mapa de Dependências

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito No módulo deve obter a gestão de mapa de dependência de serviço, permitindo a visualização da interação e cadeia de dependências de serviços, sistemas, fornecedores e outros ativos. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a existência de um módulo de gestão malha de dependência.	
2	Requisito Deverá fornecer a visualização dos serviços registrados como um gráfico de nós direcionado, apresentando de forma intuitiva as dependências, e relacionamento das entidades. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar visualização da malha de serviços, atendendo o requisito de visualização como um gráfico de nós direcionado	
3	Requisito Possibilitar registros de dependências de diferentes níveis entre as entidades registradas, de forma que possa ser representado a gravidade da propagação que um problema na cadeia pode causar.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o registro de dependências de níveis diferentes entre diferentes serviços.	
4	Requisito Disponibilizar funcionalidade de análise de matriz de impacto da falha de um serviço na cadeia, de forma que possa ser facilmente visualizado a propagação de uma falha na cadeia de fornecimento. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a funcionalidade de análise de impacto na cadeia de fornecimento.	

Módulo de BI e Relatórios

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Na plataforma deve conter no mínimo os relatórios de conversas, estatísticas de atendimento, atendimentos por setor, atendimentos por assunto, atendimentos por classificação de encerramento. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a funcionalidade dos relatórios, onde todos devem permitir a possibilidade para a exportação de dados em (csv, excel, pdf).	
2	Requisito Possibilidade da alteração de colunas ativas, filtragem e ordenamento de relatório de forma dinâmica pela interface gráfica. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar uma emissão de relatório com filtros e definição de colunas alterados dinamicamente com campos de um cadastro, exportação excel e pdf.	
3	Requisito Conter um painel de gráficos com registros dos atendimentos de usuários com drill down no gráfico, facilitando o processo de exploração de dados e análise detalhada do assunto com maior interatividade. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar modelos de dashboards com pelo menos 3 níveis de drill down para exploração dos dados da informação de forma gráfica.	
4	Requisito Possibilidade de integrar seus dados para aplicações externas através de endpoints de API protegidos, acessíveis para sistemas de BI externos. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a existência de ao menos 02 endpoints de exportação de dados para serviços externos	
5	Requisito Possibilidade de fornecer conector de dados próprio e seguro para ao menos uma das plataformas de BI, como: Looker, Looker Studio, PowerBI, Tableau ou Metabase. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o funcionamento do conector com uma dashboard customizada em uma das plataformas de BI listadas acima contendo ao menos: <ul style="list-style-type: none">• Um gráfico de barras• Um gráfico de série de tempo em linha• Um mapa de calor geográfico com base em informações fornecidas pelos usuários• Um mapa choropleth demonstrando informações foi fornecidas por usuários, dividido por regiões predefinidas em arquivo GeoJSON	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Acesso a Múltiplos Ambientes

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	<p>Requisito Para garantir um ciclo de vida completo e seguro de teste e homologação. É crucial que sejam disponibilizados diferentes ambientes, de desenvolvimento, testes, staging e produção, para aprimorar a experiência do usuário, assegurando a eficiência e a segurança da ferramenta.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar que alterações no ambiente de desenvolvimento não alteram o ambiente produtivo, e vice-versa, alterando o nome de uma unidade em ambos os ambientes.</p>	
2	<p>Requisito Diferentes ambientes não produtivos devem contar com um banner no topo da página, que possa diferenciar o ambiente desenvolvimento do ambiente produtivo.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar que o ambiente de desenvolvimento apresenta um banner de ambiente como descrito no termo de referência, enquanto o ambiente de produção não.</p>	

Módulo de Base de Conhecimento

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	<p>ROTEIRO O módulo de base de conhecimento deve disponibilizar um módulo de cadastro de assuntos, onde possa ser definido: - Qual bot deve possuir acesso a esta informação - Qual intenção registrada no NLP do bot deve ser associada a este assunto para consultas -Quais informações devem ser solicitadas no momento de alimentação de dados desse assuntos.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de assuntos na base de conhecimento, criando para via de demonstração, um assunto nomeado "unidades de Saúde" onde os campos para alimentação sejam: - Nome da unidade de saúde -Imagem com o mapa -Bairro Demonstrar o mecanismo de entrada de dados para o assunto.</p>	
2	<p>Requisito O módulo de base de conhecimento deve ser integrado ao módulo de NLP, de forma que interações treinadas no NLP possam ser mapeadas a dúvidas comuns.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o treinamento do Modelo NLP para o assunto "Unidades de Saúde".</p>	
3	<p>ROTEIRO A aplicação deve registrar no módulo de curadoria as ocorrências onde a informação solicitada não pode ser encontrada com sucesso, para melhoria e treinamento.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o comportamento do bot caso a informação solicitada não seja encontrada</p>	

Funcionalidade de Allowlist e Denylist

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
------	---------	------------



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

1	Requisito Allowlist: A opção para habilitar uma "allowlist", que deve se comportar como uma lista de números de telefone que devem ser respondidos pelo bot, de forma que quando do esta função estiver habilitada, números não presentes na lista devem ser ignorados, e não respondidos. Evidenciamento/Demonstração Habilitar a allowlist no bot, e efetuar um chamado com um número não presente na lista, e evidenciar a não resposta Adicionar o número à lista, e evidenciar a resposta.	
2	Requisite Denylist: A opção para Habilitar uma "denylist", que deve se comportar como uma lista de números de telefone que devem sei ignorados pelo bot, de forma que quando esta função estiver habilitada, presentes na lista devem ser ignorados, e não respondidos. Evidenciamento/Demonstração Habilitar a denylist no bot, e efetuar um chamado com um número não presente na lista, e evidenciar a resposta remover o número da lista, e evidenciar a resposta.	

Módulo de Assinatura Digital

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito O bot deve possibilitar o recurso de assinar digitalmente documentos gerados ou anexados utilizando certificado digital. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidade de assinatura digital de um documento anexado ou gerado dinamicamente utilizando certificado digital, e validar que a assinatura é dada como válida no verificador https://verificador.iti.gov.br/ .	
2	Requisito A plataforma deve possibilitar integrar com a ferramenta externa ou interna para a emissão de receitas assinadas digitalmente com um Certificado digital de CRM, por um atendente adequadamente credenciado como médico dentro da plataforma de atendimento humano. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar emissão de uma receita com assinatura digital utilizando modulo interno ou ferramenta terceira	

Módulo de DLP (Data loss Protection)

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito A plataforma deve fornecer um módulo de Data loss Protection, analisando as informações trafegadas na mensageira, e catalogando potenciais eventos de perda de dados. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a detecção e identificação de número de telefone um CPF em uma mensagem como um potencial evento de perda de dados.	
2	Requisito O módulo de DLP deve disponibilizar um relatório completo com todos os eventos de perda de dados identificados em um. Evidenciamento/Demonstração Apresentar tela de emissão de relatório de perda de dados	
3	Requisito O relatório de Eventos de DLP deve ser exportável como XLSX, PDF CSV.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a exportação do arquivo em XLSX Demonstrar a exportação do arquivo em PDF Demonstrar a exportação do arquivo em CSV.	
4	Requisito O módulo de DLP deve ser executado em todas as mensagens trafegadas pelo bot, imagens enviadas pelo usuário devem ser processadas pelo módulo de DLP e catalogadas, caso possam caracterizar um evento de perda de dados, como por exemplo, uma imagem de um documento pessoal ou cartão de crédito. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar que as mensagens trafegadas pelo bot foram processadas pelo módulo de DL.	

Módulo de Mobilidade Urbana

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito A ferramentas deve permitir ingerir, processar e disponibilizar para consumo do bot dados provenientes de Arquivos GTFS. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o carregamento e processamento de um feed GTFS estático e subsequente consulta através de um fluxo do bot.	
2	Requisito Disponibilizar informações provenientes de feeds GTFS de forma visual, utilizando das ferramentas de localização do WhatsApp. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a consulta em tempo real do ponto mais próximo localização fornecida pelo usuário para uma linha especificada (definindo linha correio a entidade "route" e ponto como a entidade "stop" dos protocolos GTFS).	

Módulo LGPD

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Permitir anexar evidências da adequação do programa de privacidade e governança de dados em uma linha do tempo a luz da LGPD de forma centralizada e de fácil consulta Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o upload de anexo contendo a evidencia da adequação do programa de privacidade e governança.	
2	Requisito Deve apresentar painéis de acompanhamento com indicadores de quantas atividades e itens de conformidade já foram concluídos ou que estão em andamento Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o painel com os indicadores com as atividades.	
3	Requisito. Permitir o Cadastro de Instituições e de pessoas que controlam ou operam dados pessoais. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro das instituições.	
4	Requisito Permitir o Cadastro de Perfis e Perfis/Cargos que controlam ou operam dados pessoais	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de um perfil dos controladores.	
5	Requisito Permitir o Cadastro de Sistemas e ambientes tecnológicos que tratam dados pessoais Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de sistemas e ambientes tecnológicos.	
6	Requisito Permitir o Cadastro de Soluções, fornecedores e parceiros existentes que podem atender a medidas de conformidade com a LGPD Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de soluções, fornecedores e parceiros.	
7	Requisito Permitir o cadastro Inventário de Ativos de Dados que utilizam dados pessoais com o apontamento de: <ul style="list-style-type: none">• Controladores e operadores dos dados pessoais;• Temporalidade;• Finalidade;• Tipo de dado pessoal (médico, biográfico, educacional e outros parametrizáveis);• Base legal para uso do dado pessoal;• Quais atributos de dados pessoais são utilizados;• Quais sistemas e ambientes que utilizam estes dados pessoais;• Quem acessa e quem deu acesso e por qual finalidade;• Plano de incidente de segurança com dados pessoais Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de inventario de Ativos de Dados, conforme as informações acima.	
8	Requisito Deve permitir o cadastramento de plano de ação, acompanhamento das atividades de adequação na forma de lista de atividades com status de conclusão Evidenciamento/Demonstração Demonstrar cadastro de um plano de ação e acompanhamento das atividades de adequação.	
9	Requisito Deve apresentar painéis de acompanhamento com indicadores de quantas atividades e itens de conformidade já foram concluídos ou que estão em andamento Evidenciamento/Demonstração Demonstrar os painéis de acompanhamento dos indicadores.	
10	Requisito Permitir formulários integrados de diagnósticos que avaliem a maturidade da organização nas dimensões de estrutura, sistema, privacidade, e governança digital com resultado de dashboard de nota com gráficos e evidências via e-mail. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o formulário integrado de diagnostico das dimensões de estrutura, sistema, privacidade e governança digital.	
11	Requisito Permitir a vinculação das bases legais, as finalidades vinculadas aos processos de negócios Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a vinculação das bases legais.	
12	Requisito	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Permitir atribuição de responsabilidades e controle de acesso com trilha de rastreabilidade de execução e progresso de tarefas Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a atribuição de responsabilidade.	
13	Requisito Permitir a elaboração de relatório de impacto conforme especificidades da Autoridade de Proteção de Dados Pessoais – ANPD Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a elaboração do relatório de impacto.	
14	Requisito Disponibilizar documentos oficiais de comunicação de incidente de segurança com dados pessoais Evidenciamento/Demonstração Demonstrar os documentos oficiais de comunicação de incidentes de segurança dos dados pessoais.	
15	Requisito Permitir a elaboração do mapa de risco e a gestão de risco com os principais riscos que podem causar dano ao titular de dados, com probabilidade, impacto, e medidas de mitigação e BI de resultados Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a elaboração do mapa de risco e a gestão de risco.	
16	Requisito Permitir a elaboração do ROPA – registro das operações de tratamento de dados para subsidiar o mapeamento dos dados para Controladores e Operadores. Evidenciamento/Demonstração Demonstrar como faz para elaborar o ROPA.	
17	Requisito Permitir a elaboração do LIA (Legitimate Interests Assesment). Evidenciamento/Demonstração Demonstrar como faz para realizar a elaboração da LIA.	
18	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 27.701 – Sistema de Gerenciamento de Informação e Privacidade Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a funcionalidade das fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 27.701.	
19	Requisito Disponibilizar diagnósticos com plano de ação, cálculo de maturidade de privacidade e cyber segurança, conforme medidas de avaliação da Secretaria de Governança Digital – SGD Evidenciamento/Demonstração Demonstrar diagnósticos com plano de ação, cálculo de maturidade de privacidade e cyber segurança.	
20	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 27.701 – Sistema de Gerenciamento de Informação e Privacidade Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 27.701.	
21	Requisito	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 31.000 – Gestão de Risco Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 31.000.	
22	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 29151 – Código de Prática para Proteção de Dados Pessoais Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 29151.	
23	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 27.005 – Gestão de Risco de Segurança da Informação Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 27.005.	
24	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 27.002 – Controles de Segurança da Informação Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 27.002.	
25	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 27.004 – Monitoramento, medição, análise e avaliação Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 27.004.	
26	Requisito Disponibilizar as fases e tarefas de implementação ancorado nas orientações e diretrizes da ISO/IEC 29.100 – Estrutura de Privacidade Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as fases e tarefas conforme orientação ISO/IEC 29.100.	
27	Requisito Disponibilizar documentos /templates editáveis para elaboração de evidências do programa de adequação de privacidade e governança de dados Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a disponibilidade de documentos editáveis para elaboração das evidencias.	
28	Requisito Permitir a gestão de projetos de adequação com metodologia ágil, lembretes, fluxos, nuvem de arquivos, log de acesso e auditoria, gráficos de dashboard, distribuições de responsabilidades, e-mails automatizados de prazos além e trilha de evidências dos entregáveis Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a menu para gestão de projetos de adequação com metodologia ágil, lembretes, fluxos, nuvem de arquivos, log de acesso e auditoria, gráficos de dashboard, distribuições de responsabilidades, e-mails automatizados de prazos além e trilha de evidências dos entregáveis.	
29	Requisito Disponibilizar painel de requisitos e orientações de clausulas de privacidade e segurança da informação para estruturação e adequação de contratos Evidenciamento/Demonstração	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	Demonstrar painel de requisitos e orientações de cláusulas de privacidade e segurança da informação.	
30	Requisito Disponibilizar gestão de tarefas – modelo kanban – com fluxo de checklist, atribuições de responsáveis, anexos, comentários, notas, lembretes, trilhas de auditoria, e-mails automatizados de prazos, linha do tempo de tarefas, status, pendências e prioridades Evidenciamento/Demonstração Demonstrar menu de gestão de tarefas com fluxos de checklist.	
31	Requisito Disponibilizar painel de controle com os principais gráficos e ações da jornada de implantação / adequação à LGPD Evidenciamento/Demonstração Demonstrar painel de controle com os principais gráficos e ações da jornada de implantação.	
32	Requisito Disponibilizar painel com detalhamento de perfil do usuário controlador e do encarregado e operadores de modo que eles possam editar seu próprio perfil e exercer seus direitos a luz da LGPD Evidenciamento/Demonstração Demonstrar painel detalhado de perfil de usuários controladores e do encarregado.	
33	Requisito Possuir análise de swot para a classificação do nível de risco Evidenciamento/Demonstração Demonstrar análise de swot e a classificação do nível de risco	
34	Requisito Permitir o gerenciamento do diagnóstico das probabilidades e impacto de nível de risco Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o gerenciamento do diagnóstico das probabilidades e impacto.	
35	Requisito Permitir criar as diversas etapas, atribuição das tarefas e visualização da auditoria da execução do inventário de dados de acordo com LGPD (art. 5º, X); Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a criação das etapas, atribuições das tarefas e a visualização da auditoria da execução do inventário conforme LGPD (art. 5º, X);	
36	Requisito Permitir criar um formulário para elaboração do inventário de dados pessoais Evidenciamento/Demonstração Demonstrar criação do formulário para elaboração do inventário de dados pessoais.	
37	Requisito Permitir a visualização de gráficos por dentro do menu da LGPD. <ul style="list-style-type: none">• Possuir gráfico do diagnóstico inicial• Possuir gráfico do diagnóstico de privacidade• Possuir gráfico do diagnóstico de sistema• Possuir gráfico do diagnóstico inicial LGP• Possuir gráfico do diagnóstico de estrutura• Possuir gráfico da média de conclusão Evidenciamento/Demonstração Demonstrar os gráficos conforme detalhamento acima.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Módulo Campanhas

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	<p>Requisito A plataforma deve disponibilizar um painel de gerenciamento para a criação de campanhas para as diversas áreas da prefeitura e departamento da prefeitura, com as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Numero da campanha• Nome da campanha• Inicio da campanha• Status da campanha• Quantidade de contatos atingidos• Quantidade de mensagens enviadas com êxito• Quantidade de mensagens enviadas com erro• Quantidade de mensagens recebidas• Quantidade de mensagens lidas <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o painel de gerenciamento das campanhas com as informações requeridas acima, assim como criar uma nova campanha com WA, nova campanha com WABA e atualizar as campanhas atuais.</p>	
2	<p>Requisito Permitir a criação de uma nova campanha WA, através de um template interativo, onde devera permitir a elaboração de no mínimo 3 tipos diferentes de mensagens para que o conteúdo não seja identificação como abusivo aos usuários dos serviços públicos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome da campanha• Data de inicio da campanha• Tempo em delay para envio das mensagens• Upload de mídias• Envio de emoji• Vinculação de variáveis pré definidas no sistema <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a tela de cadastro da campanha, e criar uma campanha onde devera, escolher uma data de envio, e criar 3 mensagens pré definidas, vinculando uma variável como “primeiro nome” e anexar uma imagem de campanha de vacinação da saúde.</p>	
3	<p>Requisito Permitir a visualização dos usuários vinculados as campanhas.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidades de usuários cadastros e vinculados a campanha, simular a exclusão de todos os contatos e também a opção de incluir novos contatos.</p>	
4	<p>Requisito Permitir que na seleção das campanhas cadastradas, o operador possa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Editar uma campanha• Excluir uma campanha• Gerar a campanha em Excel• Realizar uma nova programação da campanha <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar execução e edição da campanha, exclusão, forma que gera em Excel e também como reprogramar uma campanha de vacinação.</p>	

Módulo Funil de Mensagens

ITEM	ROTEIRO	Atende
------	---------	--------



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

		S/N
1	<p>Requisito A plataforma deve disponibilizar um menu para a criação da automação de funil de mensagens, afim de agilizar no atendimento ao usuário, inserindo as informações iniciais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do funil• Canal que será integrado o funil• Tipo de ação do funil• Criar novas etapas do funil <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar um painel de cadastro e configuração das mensagens e etapas do funil de mensagens.</p>	
2	<p>Requisito Permitir o cadastro de novas etapas do funil, realizando as seguintes configurações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo de disparo entre as etapas• Criar a mensagem vinculada a etapa• Inserir etiquetas• Inserir status• Upload de arquivos• Envio de emoji• Criar variáveis nativas pré definidas <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de um serviço fornecidos na elaboração de um funil e mesmo vinculando uma ou mais etapas de interação entre as mensagens.</p>	
3	<p>Requisito Permitir a visualização de todos os funis cadastrados no sistema, permitindo a exclusão, edição, contatos no funil e adicionar novos contatos.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Mostrar a tela com as opções de exclusão, edição, contatos no funil e adicionar novos contatos.</p>	
4	<p>Requisito Permitir o gerenciamento do histórico de envio das mensagens do funil, o mesmo poderá ser filtrado e apresentado as seguinte informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Data inicio e fim dos envios• Nome do funil <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar tela com os registros e histórico dos envios e se a mensagem foi enviada ou nao.</p>	

Módulo Gerenciamento de Contatos

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	<p>Requisito A plataforma deve disponibilizar um menu com o gerenciamento de todos os contatos que solicitaram acesso a plataforma de atendimento ou próprio chatbot, possuir as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do contato• Numero WhatsApp• Estado (UF)• Status do contato• Etiqueta vinculada ao contato• Atendente vinculado ao contato <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a tela de gerenciamento com alguns contatos já cadastrados na plataforma,</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	apresentar as informações conforme solicitado acima.	
2	<p>Requisito Permitir adicionar um novo contato na lista de gerenciamento, adicionando os seguintes dados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do contato• Telefone com DDD• Vincular a uma etiqueta• Status do contato• Vincular um atendente• Vincular um departamento• Criar observações• Marcar se o usuário esta vinculado a um grupo ou não <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de um contato inserindo as informações conforme solicitado acima, simulando um usuário que precisa de serviço do departamento de saúde, vinculando ele com um enfermeiro, ou com o departamento de farmácia.</p>	
3	<p>Requisito Permitir realizar a importação de um lista de contatos em formatos .xls ou .xlsx, possibilitando escolher o arquivo e associar as seguintes informações.</p> <ul style="list-style-type: none">• Vincular o nome do contato• Vincular o telefone do contato• Vincular as etiquetas do contato• Vincular o atendente do contato <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a importação de uma planilha do Excel, com os 4 campos a serem vinculados, conforme itens acima.</p>	
4	<p>Requisito Permitir apagar o contato de forma geral ou individual, sendo que devera possuir a opção de seleção:</p> <ul style="list-style-type: none">• Excluir contatos sem histórico• Excluir todos os contatos <p>Evidenciamento/Demonstração Simular a exclusão dos contatos e apresentar as opções de seleção, afim de validar o procedimento</p>	
5	<p>Requisito Permitir a exportação da base de gerenciamento de contatos, filtrando por data de criação e permitir a geração de campos dentro da planilha.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Exportar para o Excel o cadastro dos contatos já inseridos na base de dados, e criar alguns campos que serão visualizados na planilha.</p>	
6	<p>Requisito Permitir a partir da lista de gerenciamento de contato o atendente possa iniciar um atendimento ao contato cadastrado, podendo também direcionar o contato para um canal de atendimento ou ate mesmo um departamento.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a abertura do atendimento via gerenciamento do contato, vinculado a um canal de atendimento e também a um departamento, enviar uma mensagem de texto, inserindo também um emoji. Assim que enviado, entrar na tela de atendimento e demonstrar que a mensagem chegou ao contato selecionado.</p>	
7	<p>Requisito Permitir realizar a edição e alteração do contato cadastrado na listagem.</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a alteração de um contato através da tela de gerenciamento de contato.	
---	--

Módulo SLA

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito Possuir um template de gerenciamento das SLA's (acordo de nível de serviço), apresentando as seguintes informações gerenciais. <ul style="list-style-type: none">• Quantidade de atendimento por nível• Tempo médio dos atendimentos• Gráfico com os atendimentos por departamento• Media de tempo de atendimento dos departamentos• Filtro de SLA por período Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o ambiente de gerenciamento das SLA's, e realizar uma consulta por data de início e data final, também o cadastro de uma nova SLA..	
2	Requisito Permitir o cadastro de novas SLA's, vinculando a mesma a um determinado departamento, possibilitando a inclusão do tempo de cada estágio em minutos e segundos, com as seguintes funções: <ul style="list-style-type: none">• Criar• Editar• Excluir Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro de uma SLA, assim como a alteração mesma.	

Módulo Painel de Atendimento Humanizado

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	Requisito A plataforma deve disponibilizar a configuração das notificações; <ul style="list-style-type: none">• Novos tickets no pendente• Novos tickets no ativo• Novas mensagens no pendente• Novas mensagens no ativo Evidenciamento/Demonstração Demonstrar uma habilitação e a forma de desabilitar essas funções que deverão aparecer quando habilitadas no topo da plataforma, afim de alertar o usuários sobre novas demandas em aberto.	
2	Requisito Permitir a visualização de todos os usuários que estão solicitando suporte e chamados de serviços de acordo com os seguintes status <ul style="list-style-type: none">• Usuários Ativos• Usuários Pendentes• Usuários por Grupo• Usuários com chamados Resolvidos Evidenciamento/Demonstração Demonstrar na tela os status dos usuários e conforme clica em cada um dos status, o sistema devesa mostrar os usuários alocados em cada uma das situações mencionadas acima.	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

3	<p>Requisito Ao abrir a tela de atendimento devere permitir a visualização completa do chamado e executar as seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Abrir e Fechar a solicitação do usuários externo• Realizar uma chamada de vídeo conferencia• Colocar a solicitação em fila de espera <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar as funcionalidades abrindo um chamado, e fechando, realizar a solicitação de uma vídeo conferencia com o usuário externo, depois colocar a solicitação em fila de espera, simulando uma análise ou alguma consulta.</p>	
4	<p>Requisito Permitir a transferência da solicitação do usuários externo para os seguintes destinatários:</p> <ul style="list-style-type: none">• Outros departamentos cadastrados• Outros usuários cadastrados• Permitir inserir um comentário ao fazer a transferência <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a transferência da solicitação, ao transferir, abrir uma janela com as opções de transferência conforme itens mencionados acima.</p>	
5	<p>Requisito Permitir ainda na tela de atendimento a opção de filtragem de usuários ativos, inserir novos usuários e consultar os usuários já cadastrados no sistema. Permitir que ao selecionar o usuário o atendente possa enviar um arquivo de qualquer tipo de extensão, enviar um emoji, criar uma nota interna para que os outros atendentes possam visualizar e ate mesmo criar mensagens rápidas.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a simulação de criar e enviar as mensagens rápidas, filtragens dos contatos ativos, assim como inserir novos cadastros e ate mesmo a consulta dos usuários já inseridos no sistema. Demonstrar o envio dos arquivos, emoji e criar a nota interna</p>	
6	<p>Requisito Permitir fixar os contatos ativos afim de agilizar em determinados atendimentos, os usuários deveram aparecer na tela lateral com informações da data numero do atendimento.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Apresentar na tela de atendimento os procedimentos descritos acima</p>	
7	<p>Requisito Permitir realizar a consulta dos atendimentos através de um painel inteligente extraindo as seguintes informações.</p> <ul style="list-style-type: none">• Data de inicio e data final dos atendimentos• Nome do contato• Status do atendimento• Tipos de canais de atendimento• Por tipo de agente de atendimento• Por tipo de notas• Por tipo de departamento• Por tipo de etiquetas• Por tipo de motivo• Por tipo de Lead• Por numero de protocolo• Gerar a listagem por Excel <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a tela de acesso do painel, e fazer as buscar por período, por protocolo, por agente,</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	extrair um relatório em Excel e imprimir em pdf.	
8	<p>Requisito Permitir gerar um resumo dos atendimentos por usuários e agentes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Filtrar por data inicial e data final dos atendimentos• Mostrar os atendimentos pendentes• Mostrar os atendimentos atendidos• Mostrar os atendimentos resolvidos• Mostrar o total de atendimentos• Mostrar o tempo mínimo de atendimento <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o resultado do resumo dos atendimentos</p>	
9	<p>Requisito Permitir fixar os contatos ativos afim de agilizar em determinados atendimentos, os usuários deveram aparecer na tela lateral com informações da data numero do atendimento.</p> <p>Evidenciamento/Demonstração Apresentar na tela de atendimento os procedimentos descritos acima</p>	
10	<p>Requisito Permitir criar uma pesquisa de satisfação do usuário para com o atendimento dos operadores pelo canal de atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Possuir um filtro por data de inicio e data final das respostas• Gráfico de satisfação dos atendimentos• Gráfico com a media de satisfação• Atendimentos por satisfação• Relatório por atendentes <p>Evidenciamento/Demonstração Apresentar na tela as opções das funcionalidade acima</p>	
11	<p>Requisito Permitir visualizar o resumo dos atendimentos dos atendentes humanizados.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do atendente• Email do atendente• Atendimentos pendentes• Atendimentos em Analise• Atendimentos resolvidos• Total de atendimentos• Menor tempo de atendimento• Maior tempo de atendimento• Media dos atendimentos <p>Evidenciamento/Demonstração Apresentar na tela de resumo de atendimento as informações conforme solicitado acima.</p>	
12	<p>Requisito Permitir criar tarefas de atendimento para que os atendentes possam ter um maior gerenciamento junto aos responsáveis pelos departamentos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de compromisso• Nome da tarefa• Data da tarefa• Horário da tarefa• Observação da tarefa• Responsável pela tarefa• Vincular algum usuário para a tarefa <p>Evidenciamento/Demonstração</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Demonstrar a criação de tarefas definindo horário, atendentes responsáveis, exemplo uma cobrança de debito, ou um agendamento de vacinação.

Módulo Configuração

ITEM	ROTEIRO	Atende S/N
1	<p>Requisito Permitir a integração de plug-in;</p> <ul style="list-style-type: none">• Criar um novo plug-in• Nome• domínio <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar a habilitação de novos plug-ins ao sistema, vincular um domínio</p>	
2	<p>Requisito Permitir criar mensagens rápidas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Código de atalho• Mensagem• Emoji• Variáveis <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro das mensagens rápidas conforme funções definidas acima.</p>	
3	<p>Requisito Permitir criar novas etiquetas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome da etiqueta• Cor da etiqueta• Se esta ativa ou não ativa• Editar etiqueta criada• Excluir etiqueta criada <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidades de criação de etiquetas seguindo as funções acima.</p>	
4	<p>Requisito Permitir novos motivos de fechamento dos chamados em atendimentos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Motivo do fechamento• Funil de mensagens vinculados• Departamentos vinculados• Se esta ativo ou não ativo• Mensagem do fechamento• Editar etiqueta criada• Excluir etiqueta criada <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidades para a criação de motivos de fechamentos dos chamados de atendimento</p>	
5	<p>Requisito Permitir criação do formulário de satisfação de atendimento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo limite da avaliação• Solicitação da avaliação• Agradecimento pela avaliação• Erro ao informar uma avaliação invalida <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro da avaliação e para cada tipo de execução criar uma mensagem</p>	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

	diferente, seja ela para solicitar que o usuário avalie, agradecer o usuário pela avaliação e mesmo informar o erro ao usuário.	
6	<p>Requisito Permitir o cadastro de novos usuários de atendimento ao sistema, inserindo o nome, e-mail, senha, e perfil do usuário, também a mensagem de ausência.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do usuário• Email• Departamento• Perfil• Ultimo login do usuário• Ultimo logout do usuário• Status do usuário• Vincular a um grupo• Permissionamento• Vincular a um canal de atendimento• Edição do usuário <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar o cadastro do usuário e mostrar a tela de log e configuração dos usuários</p>	
7	<p>Requisito Permitir criar novas etiquetas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome da etiqueta• Cor da etiqueta• Se esta ativa ou não ativa• Editar etiqueta criada• Excluir etiqueta criada <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidades de</p>	
8	<p>Requisito Permitir criar novos departamento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do departamento• Status do departamento• Vinculo de SLA de Atendimento• Editar o departamento• Excluir o departamento <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidades de criação de um departamento seguindo as funcionalidades acima</p>	
9	<p>Requisito Permitir criar e customizar novos campos ao sistema.</p> <ul style="list-style-type: none">• Nome do campo• Status do campo• Editar campo criada• Excluir campo criada <p>Evidenciamento/Demonstração Demonstrar funcionalidades de criação de um campo customizável seguindo as funcionalidades acima</p>	
10	<p>Requisito Permitir criar horários de atendimentos vinculando usuários e departamentos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Grade de horário 24/7• Definir status entre “aberto, fechado e livre”• Criar mensagem de ausência	



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Evidenciamento/Demonstração

Demonstrar funcionalidades de elaboração dos horários de atendimento dos usuários da plataforma

G – QUANTITATIVOS

A CONTRATADA deverá possuir mão de obra, equipamentos e materiais suficientes para a correta realização dos serviços com os seguintes quantitativos mínimos:

- Supervisor: 1;
- Administrativo: 1;
- Atendimento ao Cidadão: 1;
- Leituristas: 3.
- Encanador 2.

PERÍODO ORIGINAL	REPASSE A PROGRAMAR
Matutino	Vespertino ou Noturno
Vespertino	Matutino ou Noturno
Noturno	Matutino ou Vespertino

J – RECURSOS HUMANOS

1. O treinamento dos empregados para desempenhar as atividades previstas no contrato são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo obedecer aos critérios e conteúdos estabelecidos pela CONTRATANTE.

2. A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória do treinamento ministrado aos empregados, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

3. O treinamento dos empregados alocados no contrato deverá ser estruturado de forma a prever:

- Comportamental: deve abranger qualidade no atendimento ao cliente e nos serviços prestados;
- Parte teórica: deve contemplar aspectos gerais e específicos dos assuntos a serem abordados;
- Parte prática: onde são efetuadas simulações e exercícios práticos, em sala de aula e/ou campo;
- Material: os treinados devem receber apostilas contendo os assuntos tratados no treinamento, possibilitando dirimir dúvidas e efetuar futuras consultas.

4. É de vital importância que sejam treinados funcionários além do número contratado, cuja finalidade é a substituição daqueles que estiverem em período de férias ou afastados por doença, ou ainda aqueles em que a CONTRATANTE achar conveniente sua substituição.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

5. A CONTRATADA deverá contar ainda, em seu quadro de pessoal, com fiscais de serviço em quantidade suficiente para garantia da qualidade, repasses, entregas especiais, etc.

K – QUALIFICAÇÕES E REQUISITOS

Supervisor

- Ensino médio completo, desejável que tenha alguma formação superior;
- Zelar pelo cumprimento do contrato e demais cláusulas estabelecidas neste Termo;
- Conhecer o processo de faturamento de empresas de saneamento e/ou afins;
- Possuir conhecimentos em microinformática (Processadores de Texto, Planilhas de Cálculo e acesso à internet, inclusive e-mail);
- Deverá apresentar características como, liderança, organização, dinamismo, habilidade no relacionamento interpessoal, Iniciativa e saber conduzir trabalhos em equipe;
- Estabilidade emocional;
- Habilidade na busca de soluções.

Administrativo

- Ensino médio completo;
- Conhecimento no pacote Microsoft Office;
- Saber operar software web;
- Ter perfil dinâmico, iniciativa, habilidade no relacionamento interpessoal, boa expressão;
- Fluência verbal e facilidade de comunicação;
- Acuidade visual e habilidade motora;
- Conhecimentos básicos de informática;
- Espírito para trabalhar em equipe;
- Habilidade para tratar o cidadão/cliente com respeito, educação, atenção, cordialidade, serenidade e presteza;
- Estabilidade emocional

Atendimento ao Cidadão

- Ensino médio completo;
- Conhecimento no pacote Microsoft Office;
- Saber operar software web;
- Ter perfil dinâmico, iniciativa, habilidade no relacionamento interpessoal, boa expressão;
- Fluência verbal e facilidade de comunicação;
- Acuidade visual e habilidade motora;
- Conhecimentos básicos de informática;
- Espírito para trabalhar em equipe;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- Habilidade para tratar o cidadão/cliente com respeito, educação, atenção, cordialidade, serenidade e presteza;
- Estabilidade emocional

Leituristas

- Ensino médio completo, desejável que tenha alguma formação superior;
- Zelar pelo cumprimento do contrato e demais cláusulas estabelecidas neste Termo;
- Conhecer o processo de faturamento de empresas de saneamento e/ou afins;
- Possuir conhecimentos em microinformática (Processadores de Texto, Planilhas de Cálculo e acesso à internet, inclusive e-mail);
- Deverá apresentar características como, liderança, organização, dinamismo, habilidade no relacionamento interpessoal, Iniciativa e saber conduzir trabalhos em equipe;
- Estabilidade emocional;
- Habilidade na busca de soluções.

L – INFRAESTRUTURA

1. A CONTRATANTE deverá disponibilizar escritório local, chefiada por preposto, que responderá todas as reivindicações pertinentes aos serviços e ficará à disposição da CONTRATADA
2. O escritório deverá conter móveis, microcomputadores, impressoras, com capacidade e quantidades suficientes para a correta execução dos serviços.

M – DOCUMENTOS

1. A empresa CONTRATADA que seja regida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) deverá a seguinte documento no primeiro mês de prestação de serviços:
 - Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;
 - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA;
 - Os documentos acima mencionados deverão ser apresentados para cada novo empregado que se vincule à prestação do contrato administrativo. De igual modo, o desligamento de empregados no curso do contrato de prestação de serviços deve ser devidamente comunicado, com toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo;
 - Durante a vigência do contrato a CIPA e Segurança do Trabalho do Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis poderão solicitar documentos adicionais comprobatórios, em qualquer momento à CONTRATADA;
 - A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação de treinamento dos funcionários disponibilizados e



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

realizar avaliação de desempenho anualmente.

N - DA CONTRATAÇÃO:

O prazo de vigência da contratação é de 01 (um) ano contados da data da assinatura do contrato na forma do art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

O - DOS LOTES

O objeto desse certame deve ser adquirido por meio de um pacote único de serviço (Global), pois a contratada será responsável técnica por todo serviço executado. Além disso, esse formato não acarretará perda de economia de escala e sim irá garantir a segurança, qualidade e responsabilidade técnica de uma única empresa do início ao fim da obra.

P - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

O processo de leituras in loco possibilita o apontamento de irregularidades que resultam em prejuízos no faturamento, sendo assim esse procedimento atua também na identificação de auto ligações, ligações clandestinas, e qualquer outra que não evidencie faturamento previsto em legislação

Q - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

1. Da participação de consórcios:

Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas.

2. Da Subcontratação:

Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3. Da Sustentabilidade:

Não serão exigidos critérios de sustentabilidade na presente contratação.

R CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO:

O início da execução do contrato se dará a partir da homologação e adjudicação do pregão.

O objeto da presente licitação, em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente, em até 02 (dois) dias úteis, mediante a recepção pela Secretaria de Planejamento, Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente do relatório de execução dos serviços do mês, acompanhado da nota fiscal eletrônica representativa da prestação dos serviços.

Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a contratada deverá refazê-los no prazo estabelecido pela Administração, observando as condições estabelecidas para a prestação.

Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância devida à Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

O recebimento definitivo do objeto dar-se-á em até três dias úteis do recebimento provisório mediante a emissão do Atestado de Recebimento firmado pela Secretaria de Planejamento, Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente.

S - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Da forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de PREGÃO sob a forma PRESENCIAL, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço GLOBAL.

T - DOS CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

A proposta comercial deverá ser entregue no envelope correspondente, e conter minimamente as seguintes informações:

- Descrição completa e detalhada dos serviços propostos.
- Valor unitário dos serviços e valor total para todo o período, incluídos as despesas tais como: impostos, fretes, seguros, encargos sociais e fiscais e quaisquer outras que incidirem sobre o serviço;
- Validade da proposta de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do instrumento convocatório.
- Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.
- Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.
- O instrumento de procuração, deverá ser apresentado em instrumento público (lavrado em Cartório) ou instrumento particular, com firma reconhecida em Cartório ou por meio de assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Serão desclassificadas, de acordo com o art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, as propostas que:

- Contiverem vícios insanáveis;
- Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no instrumento convocatório;
- Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do instrumento convocatório, desde que insanável.

U - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL E TÉCNICO-PROFISSIONAL:



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Para os serviços, deverá ser apresentada no mínimo um Atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome da empresa, que comprove a aptidão de desempenho da licitante em fornecer objeto compatível ou semelhante ao licitado em características e quantidade.

Os atestados deverão conter:

- Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato).
- Local e data de emissão.
- Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.
- Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia da ata de registro de preços que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desta contratação.

V - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo estimado total anual da contratação é de R\$ 699.562,50 (seiscentos e noventa e nove mil, quinhentos e sessenta e dois reais e cinquenta centavos).

X - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor.

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

213 – 06.05.17.122.8002.2.089.3.3.90.39.01.1100000

Iracemápolis, 11 de fevereiro de 2025.

Alessandro Correa Alves
Secretário de Planejamento,
Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente

William Ricardo Mantz
Diretor do Departamento de Água e Esgoto



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO 1

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LEITURA

1 - INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação de serviços. As atividades descritas neste anexo deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2 - OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços.

3 - REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho Profissional;
- b) Desempenho das Atividades;
- c) Gerenciamento.

4 - CRITÉRIOS

No formulário de avaliação da qualidade dos serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

Bom	Regular	Péssimo
3 (três) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.1. - CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

- a) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.
- b) Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.
- c) Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

5 - COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

Desempenho Leituras:

Item	Percentual de ponderação
Confiabilidade nas coletas de leitura	100%
Total	100%

Desempenho Profissional:

Item	Percentual de ponderação
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%
Qualificação/ Atendimento ao público/ Postura	30%
Uniformes e identificação	15%
Total	100%

Desempenho das Atividades:

Item	Percentual de ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos e acessórios	20%
Atendimento às ocorrências	40%
Total	100%

Gerenciamento:

Item	Percentual de ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%
Total	100%

6 - RESPONSABILIDADES



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

a) Equipe de Fiscalização

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

b) Gestor do Contrato

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento dos relatórios à CONTRATADA;
- Responsável pela notificação à CONTRATADA e por dar ciência à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final

7 - DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe a CONTRATANTE, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o gestor do contrato.

7.3. Cabe à CONTRATANTE, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante o período de 1 (um) ano, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a CONTRATADA.

7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos neste procedimento, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA.

7.5. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro - Resumo e conceituando a CONTRATADA como segue:

7.5.1. Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a CONTRATADA obtiver nota final igual ou superior a 9,0 não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;

7.5.2. Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a CONTRATADA, apesar de obter nota final igual ou superior a 9,0, já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;

7.5.3. Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando a CONTRATADA, além de obter nota final inferior a 9,0, já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

8 - PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

As faturas apresentadas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme a tabela a seguir:

PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO	NOTA OBTIDA NA AVALIAÇÃO
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 10 pontos
Liberação de 85% da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 e menor que 10 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo
Liberação de 70% da fatura	Nota total abaixo de 6,75 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste anexo, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

9 - SUBANEXO

9.1. Anexo X.1 - Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.

9.2 Anexo X. 2 – Modelo de Proposta Comercial.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO X.1

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Contrato número:	Período:	Data:
Contratada:		
Responsável pela fiscalização:		
Gestor do contrato:		

Grupo 1 – Autoatendimento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Atendimentos, repasse e crítica Quantidade de erros na amostra igual ou menor que 2% - Nota 3 Quantidade de erros na amostra entre 2,1% e 5% - Nota 1 Quantidade de erro na amostra superior a 5% - Nota 0	100%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/ atendimento ao público/ postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
Total			

Grupo 3 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos e acessórios	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
Total			

Grupo 4 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
Total			

NOTA FINAL (somatório das notas totais para os Grupos 1, 2 e 3)



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

Nota Final	Assinatura do Responsável pela Fiscalização	Assinatura do Gestor do Contrato	Assinatura do Responsável da CONTRATADA
------------	---	----------------------------------	---



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO X.2

MODELO DE PROPOSTA

Contratação de empresa especializada para prestar serviços referente a leitura de hidrômetros, impressão simultânea de faturas, cortes e religações de cavalete, atendimento automatizado ao cidadão, através de sistema utilizado pela CONTRATANTE a serem executados no Departamento de Água e Esgoto de Iracemápolis, com fornecimento de mão de obra e meios de transporte necessários para o correto desempenho dos trabalhos.

ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	QUANTIA MENSAL ESTIMADA	VALOR UNITARIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Software de Atendimento ao Cidadão	1	R\$	R\$	R\$
2	Leitura	11.750	R\$	R\$	R\$
3	Corte de fornecimento de água padrão	150	R\$	R\$	R\$
4	Religação de água padrão	150	R\$	R\$	R\$
VALORES				R\$	R\$



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO II – MODELO DE CREDENCIAMENTO

AO MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS

A/C – Pregoeiro

Pregão Presencial nº 11/2025 - Processo nº 133/2025

(Razão Social da Empresa), estabelecida naBairro.....CEP.....-.....
(endereço completo), inscrita no CNPJ sob o n.º, neste ato
representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas
atribuições legais, vem:

CRENCIAR, o Sr., portador da Cédula de Identidade RG n.º.
..... e inscrito no CPF sob o n.º. a nos representar na Licitação em referência, instaurada pela
Prefeitura Municipal de Iracemápolis, com poderes para formular ofertas, lances de preço, recorrer, renunciar a
recurso, assinar a ata da sessão decorrente do Pregão em tela, e praticar todos os demais atos pertinentes ao
certame em nome da representada.

LOCAL, de de 2025.

Razão Social da Empresa

Nome do responsável/procurador Cargo do responsável/procurador N.º do documento de identidade



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

REFERENTE: Pregão Presencial nº 11/2025

Processo nº 133/2025

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

INSCR. EST.:

ENDEREÇO:

Nº:

BAIRRO:

CEP:

CIDADE:

UF.:

TELEFONE:

EMAIL:

BANCO:

CONTA CORRENTE:

AGENCIA:

Por intermédio de seu representante legal, infra-assinado, e para os fins do Pregão Presencial nº 11/2025, vem apresentar a seguinte proposta de preço:

ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	QUANTIA MENSAL ESTIMADA	VALOR UNITARIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Software de Atendimento ao Cidadão	1	R\$	R\$	R\$
2	Leitura	11.750	R\$	R\$	R\$
3	Corte de fornecimento de água padrão	150	R\$	R\$	R\$
4	Religação de água padrão	150	R\$	R\$	R\$
VALORES				R\$	R\$

A licitante declara que:

- O pagamento deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias subseqüentes ao fornecimento;
- O Prazo de Validade da Proposta é de () dias (não podendo ser inferior a 60 dias);
- Aceita todas as condições estabelecidas neste edital e seus anexos;
- O preço permanecerá fixo durante toda a vigência do contrato, sendo essa contada a partir da data de sua assinatura até o final do exercício do prazo de 12 meses.
- Que o preço apresentado abrange todas as despesas incidentes sobre o objeto da licitação (a exemplo de impostos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e gastos com transporte), bem como os descontos porventura concedidos.
- Que se compromete a efetuar a entrega dos produtos no preço e prazo constantes de sua proposta.

LOCAL, de de 2025.

Razão Social da Empresa

Nome do responsável/procurador Cargo do responsável/procurador N.º do RG.Nº CPF

71

Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237 - Centro, Iracemápolis – SP CEP: 13.495-047

Fone: (19) 3456-9226 / (19) 3456-9215

licitacoes@iracemapolis.sp.gov.br / compras@iracemapolis.sp.gov.br



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE

AO MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS/SP

A/C – Pregoeiro

Pregão Presencial nº 11/2025 - Processo nº 133/2025

(Razão Social da Empresa), estabelecida na Rua/Avenida.....Bairro.....CEP (endereço completo), inscrita no CNPJ sob o n.º/ , por intermédio de seu representante legal o (a) Sr(a), Sócio/Proprietário, portador do documento de identidade RG nº SSP/SP e do CPF nº - no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que está em enquadrada na situação de (ME ou EPP), nos termos da Lei Complementar 123/2006, cujos termos declaro conhecer na íntegra, estando apta, portanto a exercer o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório.

Por ser verdade assina o presente.

LOCAL, de de 2025.

Razão Social da Empresa _____

Nome do responsável/procurador Cargo do responsável/procurador N° do documento de identidade

OBSERVAÇÃO: DOCUMENTO FORA DOS ENVELOPES.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO V– MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO DE LICITAR OU DE CONTRATAR

AO MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS/SP

A/C – Pregoeiro

Pregão Presencial nº 11/2025 - Processo nº 133/2025

(Razão Social da Empresa), estabelecida naBairro.....CEP.....-.....
(endereço completo), inscrita no CNPJ sob o n.º, neste ato
representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas
atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que não está impedida de participar de licitação ou de contratar com a Administração Pública.

Por ser verdade assina a presente.

LOCAL, de de 2025.

Razão Social da Empresa

Nome do responsável/procurador Cargo do responsável/procurador N° do documento de identidade



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO CUMPRIMENTO ART. 7º, INCISO XXXIII, CF.

AO MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS/SP

A/C – Pregoeiro

Pregão Presencial nº 11/2025 - Processo nº 133/2025

(Razão Social da Empresa), estabelecida na (endereço completo), inscrita no CNPJ sob o n.º, neste ato representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem:

DECLARAR, para fins de participação no processo licitatório em pauta, sob as penas da Lei, que está em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal, e, para fins do disposto no inciso VI, do art. 68, da Lei Federal nº 14.133/2021, acrescido pela Lei nº 9.854/99, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (). (Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

Por ser verdade assina a presente.

LOCAL, de de 2025.

Razão Social da Empresa
Nome do responsável/procurador Cargo do responsável/procurador N° do documento de ident

Testemunhas:



Prefeitura Municipal de Iracemópolis

ANEXO VII – MINUTA DO CONTRATO

MINUTA DO CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE IRACEMÁPOLIS E A EMPRESA xxxxxx VISANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LEITURA COM IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE HIDRÔMETROS, ENTREGA/ FATURAMENTO DE CONTAS DE TARIFAS DE ÁGUA, COM FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA

DATA: _____ de _____ de 2025

PRAZO: Até 12 (doze) meses corridos e consecutivos.

LICITAÇÃO: Pregão Presencial nº 11/2025

CONTRATO: xxx/2025.

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 133/2025

Cláusula 1ª - DAS PARTES

1.O Município de Iracemópolis, inscrito com CNPJ 45.786.159/0001-11, com Paço Municipal à Rua Antônio Joaquim Fagundes, 237, Centro, Iracemópolis/SP, CEP: 13.495-047, Telefone (19) 3456-9226, representada neste ato pela Prefeita Municipal, Nelita Cristina Michel Franceschini, brasileira, casada, portadora do CPF 139.342.698-00 e do RG 23.191.971-2, adiante designado simplesmente MUNICÍPIO, e;

1.1. A empresa _____, inscrita no CNPJ _____, com sede à Rua/Avenida _____, Bairro, CEP _____, Telefone () _____, adiante designada simplesmente CONTRATADA, por seu representante legal _____, nacionalidade _____, estado civil _____, portador(a) do CPF _____ e RG _____, residente e domiciliado a Rua/Avenida _____, Bairro, CEP: _____, ajustam o seguinte:

Cláusula 2ª - DO OBJETO

2.1. Constitui objeto a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LEITURA COM IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE HIDRÔMETROS, ENTREGA/ FATURAMENTO DE CONTAS DE TARIFAS DE ÁGUA, COM FORNECIMENTO DE MÃO DE OBRA**, de acordo com as disposições e especificações técnicas contidas neste Edital, podendo ser prorrogado por igual período até o limite permitido por lei.

Cláusula 3ª - DO PREÇO DOS SERVIÇOS

3.1. Pela prestação dos serviços referidos na cláusula 2ª, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA as seguintes importâncias, na qual se incluem, além do lucro, as despesas que estejam, direta ou indiretamente, relacionadas com o objeto deste contrato:

ITEM	SERVIÇO CONTRATADO	QUANTIA MENSAL ESTIMADA	VALOR UNITARIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Software de Atendimento ao Cidadão	1	R\$	R\$	R\$
2	Leitura	11.750	R\$	R\$	R\$
3	Corte de fornecimento de água padrão	150	R\$	R\$	R\$
4	Religação de água padrão	150	R\$	R\$	R\$
VALORES				R\$	R\$



Prefeitura Municipal de Iracemópolis

CLÁUSULA 4ª - DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. O valor global máximo de itens a serem adquiridos será **R\$ xxxxxxxx (xxxxxx)** A despesa originada por esta licitação será suportada pela dotação orçamentária sob nº 213 – 06.05.17.122.8002.2.089.3.3.90.39.01.110000

CLÁUSULA 5ª - DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO

5.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços no prazo de 12 (doze) meses após a assinatura do contrato.

CLÁUSULA 6ª - DA VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência será 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período até o limite permitido por lei.

CLÁUSULA 7ª - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. A empresa licitante vencedora deverá por ocasião da assinatura do contrato, prestar garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em uma das modalidades previstas nos incisos I, II, III e IV do artigo 96 da Lei Federal nº 14.133/2021, apresentando no ato da assinatura o documento comprobatório da garantia prestada.

7.2 A garantia prestada para fins da assinatura do contrato, somente será liberada após o término do prazo de vigência contratual, e, desde que cumprido integralmente o seu objeto, pela Contratada.

7.3 Em caso de acréscimo de serviços fica a Contratada obrigada a complementar a garantia na mesma percentagem devendo proceder ao recolhimento até a data da assinatura do competente termo aditivo

CLÁUSULA 8ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. As partes envolvidas, por si e por seus colaboradores, deverão observar as disposições da Lei 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, quando do tratamento dos dados pessoais ou dados pessoais sensíveis, em especial quanto à finalidade, boa-fé e demais princípios insculpidos no art. 6º da LGPD.

8.2. A CONTRATANTE figura na qualidade de Controlador de dados enquanto a CONTRATADA é definida como Operadora de dados.

8.2.1. A CONTRATANTE e a CONTRATADA serão consideradas controladoras conjuntas quando esta transferir dados pessoais e dados pessoais sensíveis de seus representantes, prepostos ou colaboradores à CONTRATANTE.

8.3. A CONTRATADA indicará encarregado para assuntos relacionados à LGPD que poderá ser o mesmo colaborador qualificado como preposto para outros assuntos relacionados à execução do contrato.

8.3.1. O fiscal nomeado pela CONTRATANTE contará com a orientação da unidade da CONTRATANTE indicada como encarregada para atuar como canal de comunicação entre a CONTRATANTE, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

8.4. A CONTRATANTE tratará dados pessoais e dados pessoais sensíveis dos representantes, prepostos ou colaboradores da CONTRATADA, para viabilizar acesso às instalações físicas e sistemas de informação essenciais ao desenvolvimento das atividades contratadas, além de cumprir com o dever legal de fiscalização na execução do contrato.

8.4.1. Os dados pessoais dos representantes, prepostos e colaboradores da CONTRATADA, obtidos em razão desse contrato, poderão ser divulgados pela CONTRATANTE com a finalidade de cumprir mandamentos legais e jurisprudenciais relacionados à transparência.

8.5. A CONTRATADA está obrigada a guardar sigilo por si, por seus colaboradores ou prepostos, nos termos da LGPD, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento ou ter acesso em razão deste contrato, ficando, na forma da lei, responsáveis pelas consequências de eventual tratamento indevido ou uso em desconformidade com o objeto desse contrato.

8.6. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula contratual, inclusive no tocante à Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE, cujos princípios deverão ser aplicados ao tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis.

8.6.1. A CONTRATANTE se certificará de que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumam compromisso



Prefeitura Municipal de Iracemópolis

de confidencialidade ou estejam sujeitas a obrigações legais de confidencialidade.

8.7. É vedado à CONTRATADA o tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da execução contratual para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

8.8. A CONTRATADA responderá administrativa e judicialmente por eventuais danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares de dados pessoais tratados, causados em decorrência da execução contratual, por inobservância à LGPD.

8.9. A CONTRATADA fica obrigada a comunicar à CONTRATANTE qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, para que a CONTRATANTE adote, se for o caso, as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

8.10. Extinto o presente instrumento ou alcançado o objeto que encerre o tratamento de dados pessoais, estes serão eliminados, inclusive toda e qualquer cópia deles porventura existente, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as hipóteses previstas no art.16 da LGPD.

CLÁUSULA 9ª - DOS ENCARGOS DAS PARTES

9.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

9.2. A CONTRATADA, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Presencial, deve:

9.2.1. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-lo na execução do contrato;

9.2.2. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

9.2.3. Cumprir, durante a vigência do contrato, as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz; e apresentar os respectivos comprovantes do cumprimento dessas exigências sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

9.2.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

9.2.5. Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, ainda que haja fiscalização ou acompanhamento pela CONTRATANTE.

9.2.6. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE;

9.2.7. Indicar, no início da execução do contrato, endereço eletrônico institucional para recebimento de cópia da ordem bancária e, se houver, de retenções, dos respectivos demonstrativos, da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF) e da Declaração de Retenção do Imposto Sobre Serviços (DRISS).

9.2.7.1. Durante a execução do contrato, a CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE sobre eventuais alterações do endereço eletrônico institucional indicado no item anterior.

9.3. A CONTRATADA se compromete, ainda, a:

9.3.1. Cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) vigentes ou que entrarem em vigor na vigência deste contrato;

9.3.2. Abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar de alguma forma em violação das Legislações de Proteção de Dados Pessoais, especialmente quanto à confidencialidade dos dados pessoais;

9.3.3. Prestar informações à CONTRATANTE para que esta proveja às respostas ao titular de dados, nos termos da LGPD;

9.3.4. Tratar os dados pessoais apenas para fins lícitos, adotando as melhores posturas e práticas para preservar o direito à privacidade dos titulares e dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

9.3.5. Tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais, respeitando as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pela CONTRATANTE no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações pessoais, sem prejuízo do estrito respeito à LGPD,



Prefeitura Municipal de Iracemópolis

bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste contrato;

9.3.6. Garantir que qualquer atividade realizada envolvendo o tratamento de Dados Pessoais, resultante do objeto do presente contrato, e as medidas adotadas para a privacidade e segurança estejam em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais e sejam consistentes com a Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE e normativos correlatos;

9.3.7. Possibilitar e garantir à CONTRATANTE o acompanhamento, fiscalização e auditoria, a qualquer tempo, no que se refere às obrigações relativas à proteção de dados pessoais;

9.3.8. Realizar o Tratamento de Dados Pessoais no estrito limite determinado pela CONTRATANTE para execução do contrato;

9.3.9. Adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais, viabilizando à CONTRATANTE a coleta de termos de confidencialidade de todos os seus colaboradores vinculados a este contrato;

9.3.10. Somente realizar o Tratamento de Dados Pessoais como resultado do presente contrato com a finalidade de cumprir com as respectivas obrigações contratuais;

9.3.11. Não permitir ou facilitar o Tratamento de Dados Pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja o cumprimento de suas respectivas obrigações contratuais, com exceção, se for o caso, da subcontratação previamente autorizada pela CONTRATANTE.

9.4. São expressamente vedadas à CONTRATADA:

9.4.1. A veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE;

9.4.2. A subcontratação para a execução do objeto deste contrato;

9.4.3. A contratação de dirigente ou servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato.

9.5. A CONTRATANTE, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Eletrônico citado na Cláusula Primeira, deve:

9.5.1. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato, no prazo definido no termo de referência, prorrogável por igual período;

9.5.2. Receber o objeto no dia previamente agendado, no horário de funcionamento da unidade responsável pelo recebimento;

9.5.3. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

CLÁUSULA 10ª - DA AVALIAÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

10. O objeto da presente licitação, em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente, em até 02 (dois) dias úteis, mediante a recepção pela Secretaria de Planejamento, Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente do relatório de execução dos serviços do mês, acompanhado da nota fiscal eletrônica representativa da prestação dos serviços.

10.1- Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a contratada deverá refazê-los no prazo estabelecido pela Administração, observando as condições estabelecidas para a prestação.

10.2- Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância devida à Contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

10.3- O recebimento definitivo do objeto dar-se-á em até três dias úteis do recebimento provisório mediante a emissão do Atestado de Recebimento firmado pela Secretaria de Planejamento, Serviços Públicos, Saneamento e Meio Ambiente.

CLÁUSULA 11ª - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

11.1. Durante a vigência do contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por gestores e fiscais da CONTRATANTE, devidamente designados para esse fim.



Prefeitura Municipal de Iracemópolis

11.1.1. A gestão do contrato será feita por **William Ricardo Mantz** – Diretor do Departamento de Água e Esgoto. Cabendo ao Gestor do Contrato o controle do saldo do contrato, pedidos e supervisão do cumprimento do contrato.

11.1.2. A fiscalização do contrato fica a cargo de **Antonio Alves**, Chefe de Controle e Gerenciamento do Departamento de Água e Esgoto.

CLÁUSULA 12ª - DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

12.1. Este contrato pode ser alterado nos casos previstos no art. 124 da Lei n.º 14.133/2021, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA 13ª - DO REAJUSTE

13.1. Os preços deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado conforme a cláusula primeira deste contrato ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do índice definido na cláusula primeira deste contrato, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte

13.1.1. Fórmula de cálculo:

$$Pr = P + (P \times V)$$

Onde:

Pr = preço reajustado, ou preço novo; P = preço atual (antes do reajuste);

V = variação percentual obtida na forma do item 1 desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

13.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice **IPCA**, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

13.3. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da CONTRATADA.

13.4. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

13.5. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

13.6. A solicitação de reajuste será respondida pela CONTRATANTE no prazo de 30 dias úteis, contados do protocolo do pedido junto ao setor responsável pela análise.

13.7. Em se tratando de contrato por escopo, o saldo contratual sobre o qual incidirá o reajuste será informado pela fiscalização do contrato.

13.8. Na apuração do saldo contratual para incidência do reajuste serão deduzidos – além dos serviços medidos e pagos até o momento de aquisição do direito ao reajuste – os serviços previstos em cronograma físico-financeiro, mas não executados por culpa exclusiva da CONTRATADA.

13.9. O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da CONTRATADA, observadas as demais condições desta cláusula.

13.10. O percentual final do reajuste não poderá ultrapassar o percentual limite de crescimento da despesa pública para o exercício, fixado nos termos do novo regime fiscal instituído pela Emenda Constitucional n. 95, de 15/12/2016.

13.11. O reajuste será formalizado por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA 14ª - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

14.1 A extinção deste contrato se dará nos termos dos artigos 106, inciso III, ou 137 da Lei nº 14.133/2021.

14.2. No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

14.3. No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.



Prefeitura Municipal de Iracemópolis

CLÁUSULA 15ª - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E DA VINCULAÇÃO DO CONTRATO

15.1. O presente contrato sujeito as partes às disposições da Lei nº 14.133/2021; e vincula-se ao Edital e anexos do Pregão Presencial 11/2025, bem como à proposta da CONTRATADA.

15.2. Os casos omissos serão decididos pelo Chefe Do Poder Executivo, conforme os preceitos de direito público, considerando, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA 16ª - DA LIQUIDAÇÃO E DO PAGAMENTO

16.1. A CONTRATANTE realizará o pagamento em doze parcelas anuais iguais.

16.2. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias corridos após o aceite definitivo e da apresentação do documento fiscal correspondente.

16.3. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA.

16.4. Caso a CONTRATADA opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos.

16.5. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar ou definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste contrato.

16.6. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

16.7. O valor dos encargos será calculado pela fórmula:

EM = I x N x VP Onde:

EM = Encargos moratórios devidos;

N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e

VP = Valor da prestação em atraso.

CLÁUSULA 17ª - DAS RETENÇÕES DE IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES NA FONTE

17.1. Em se tratando da execução de serviços, os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitos, no que couber, às retenções na fonte nos seguintes termos:

17.1.1. Do Imposto de Renda da Pessoa Jurídica - IRPJ, da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, da contribuição para seguridade social - COFINS e da contribuição para o PIS/PASEP, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430/1996 e alterações;

17.1.2. Da contribuição previdenciária ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, correspondente a 11% (onze por cento), conforme determina a Lei nº 8.212/1991 e alterações;

17.1.3. Do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, na forma da Lei Complementar nº 116/2003, c/c a legislação Distrital ou municipal em vigor.

17.2. A CONTRATADA, caso optante pelo Simples Nacional, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal correspondente aos serviços prestados, declaração relativa à sua opção por tal regime tributário.

CLÁUSULA 18ª - DAS SANÇÕES

18 PENALIDADES

18.1. A contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações descritas nesta Clausula

18.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14,133, de 2021, o contratado que:

18.2.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

18.2.3. der causa à inexecução total do contrato;



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

- 18.2.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 18.2.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 18.2.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 18.2.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 18.2.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013;
- 18.2.9. entregar objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
- 18.3. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as sanções previstas nos incisos 1, 11, III e IV do art. 156.
- 18.3.1. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa compensatória.

SANÇÃO DE MULTA

18.4. Será aplicada MULTA MORATÓRIA nas hipóteses de atraso injustificado na execução do contrato, na seguinte forma:

- 18.4.1. de 10 A 20 % (dez a vinte por cento) por dia de atraso injustificado, até o limite de 29 (vinte e nove) dias;
- 18.4.2.1. O atraso superior a (30) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

18.5. A MULTA COMPENSATÓRIA será aplicada nas hipóteses de descumprimento de obrigações contratuais ou nos casos decorrentes de atos praticados no procedimento licitatório, por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, sendo estabelecida em razão do grau de importância da obrigação desatendida, objetivando-se a compensação das eventuais perdas nas quais a Administração tenha incorrido.

Infração (Subitens)	Percentual da multa
18.2.1.	10% (dez por cento) sobre o valor contratado
18.2.2.	De 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado
18.2.3.	
18.2.4.	
18.2.5.	
18.2.6.	
18.2.7.	
18.2.8.	
17.2.9.	

- 18.6. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas.
- 18.7. A multa moratória poderá ser convertida em multa compensatória, observado o disposto no art. 162 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 18.8. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente, no prazo de até 30 dias contados de sua publicação no Diário Oficial, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da licitante.
- 18.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

SANÇÃO DE IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR

18.10. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável, em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 18.2.2, 18.2.3 e 18.2.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta com o Município da Iracemápolis, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, obedecida a seguinte gradação:

Infração (Subitens)	Pena
18.2.2.	Impedimento pelo período de até dois anos



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

18.2.3.	Impedimento pelo período de até três anos
18.2.4.	Impedimento pelo período de até um ano

SANÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR

18.11. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 18.2.5, 18.2.6, 18.2.7 e 18.2.8, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, obedecida a seguinte gradação:

Infração (Subitens)	Pena
18.2.5.	Declaração de inidoneidade de até cinco anos
18.2.6. 18.2.7. 18.2.8.	Declaração de inidoneidade de até seis anos

18.12. Será aplicada a sanção de que trata o subitem 17.11 deste Edital nas infrações administrativas previstas nos itens 18.2.2, 18.2.3 e 18.2.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar.

PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

18.13. O procedimento para aplicação das sanções seguirá o disposto na Lei nº 14.133, de 2021

CLÁUSULA 19ª - DO FORO

19.1. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no foro da Comarca de Limeira, Estado de São Paulo definida na cláusula primeira deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea "d", da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato em 1 (uma) via, eletronicamente, a qual, depois de lida, também é assinada eletronicamente, pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.

Iracemápolis, xxx de xx de 2025

Iracemápolis, xxx de xx de 2025

Nelita Cristina Michel Franceschini Prefeita Municipal	Contratada
---	------------

Testemunhas:

Antônio Carlos Pizzinatto	Katia Alves Oliveira
---------------------------	----------------------



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO VIII –TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

ANEXO LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (CONTRATOS)
(REDAÇÃO DADA PELA RESOLUÇÃO Nº 11/2021)

CONTRATANTE: Município de Iracemápolis CONTRATADO:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM):

OBJETO:

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Município de Iracemápolis, de de 2024

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE: _____

Nome:

Cargo:

CPF:

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:

Pela contratada:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:

DEMAIS RESPONSÁVEIS (*):

Tipo de ato sob sua responsabilidade: Solicitação Nome:

Cargo:

CPF:

Assinatura:



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO IX DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-SP

CONTRATANTE: Município de Iracemápolis CNPJ Nº:

CONTRATADA:

CNPJ Nº:

CONTRATO Nº (DE ORIGEM):

DATA DA ASSINATURA:

VIGÊNCIA:

OBJETO:

VALOR (R\$):

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Em se tratando de obras/serviços de engenharia:

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, em especial, os a seguir relacionados, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados:

memorial descritivo dos trabalhos e respectivo cronograma físico-financeiro;

orçamento detalhado em planilhas que expressem a composição de todos os seus custos unitários;

previsão de recursos orçamentários que assegurem o pagamento das obrigações decorrentes de obras ou serviços a serem executados no exercício financeiro em curso, de acordo com o respectivo cronograma;

comprovação no Plano Plurianual de que o produto das obras ou serviços foi contemplado em suas metas;

as plantas e projetos de engenharia e arquitetura.

Município de Iracemápolis, de de 2025.

RESPONSÁVEL:



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO X DECLARAÇÃO DO RESPONSÁVEL

Eu, (nome completo), representante legal da empresa (razão social da proponente), interessada em participar do PREGÃO PRESENCIAL nº 11/2025 da Prefeitura Municipal de Iracemápolis, declaro, sob as penas da Lei, que abaixo seguem meus dados cadastrais:

DADOS DA EMPRESA

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

E:

ENDEREÇO COMPLETO:

CEP:

FONE: ()

E-MAIL (EMPRESARIAL):

DADOS DO RESPONSÁVEL

NOME:

RG:

CPF:

ESTADO CIVIL:

CARGO/FUNÇÃO:

DATA DE NASCIMENTO:

ENDEREÇO COMPLETO:

CEP:

FONE: ()

E-MAIL (PESSOAL):

Local: , de de 2025.

Assinatura: Nome: RG:

Obs.: Esta declaração deverá ser preferencialmente preenchida em papel timbrado da empresa proponente e obrigatoriamente assinada por um de seus representantes legais ou procurador devidamente habilitado, com plenos poderes expressos na procuração, para assinatura do instrumento contratual.



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO XI DECLARAÇÃO DE TENDIMENTO À LGPD

EMPRESA: _____

CNPJ: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE: _____

E-MAIL: _____

DECLARO, para os devidos fins de direito e nos termos da lei, que serão rigorosamente observadas as normas contidas na Lei Geral de Proteção aos Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, utilizando-se dos dados e informações coletadas e liberadas pela entidade para a finalidade prevista no artigo 7º, itens III e V, exclusivamente quando necessários para a fiel execução dos serviços objetos deste procedimento licitatório, realizando seu descarte seguro (eliminação) ou conservação, na forma do artigo 16, item III da referida LGPD. E, por ser exata expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

IRACEMÁPOLIS, ____ de _____ de 2025.

Assinatura do Representante Legal



Prefeitura Municipal de Iracemápolis

ANEXO XII

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE CUMPRIMENTO DE REQUISITO DE HABILITAÇÃO

_____ (razão social na empresa) CNP N°
_____ com sede _____ (endereço completo), por
intermédio de seu representante legal, infra-assinado, para os fins do **Pregão Presencial nº 11/2025**, DECLARA
expressamente que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos no edital do pregão em epígrafe
e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório.

_____, ____ de _____ de 2025

(Assinatura do Responsável pela Empresa)

Nome ou carimbo: _____

Cargo ou carimbo: _____

Esta declaração deverá ser entregue ao Pregoeiro separadamente dos envelopes (Proposta Financeira e Documentos de Habilitação) exigidos nesta licitação.