

**EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO  
PROCESSO Nº 073/2024  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2024**

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí, com endereço à Rua Quintino Bocaiúva, 260, Centro, Cambuí, Estado de Minas Gerais, CEP 37.600-000, CNPJ 00.460.408/0001-46, torna pública a abertura do PROCESSO LICITATÓRIO Nº 073/2024, na modalidade Pregão Eletrônico Nº 008/2024, do tipo MENOR PREÇO POR LOTE, tendo por finalidade a prestação de serviços especificados conforme especificados no Anexo I deste Edital, nos termos da modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, bem como Decretos Municipais 39/2023 e 47/2023, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de instalação, implantação e locação de sistemas de gestão comercial para automação do setor de contas e consumo da Autarquia municipal, envolvendo implantação do sistema, conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, suporte e manutenção, possibilitando o acesso agilizado dos serviços em plataforma multicanal, com o foco na interação do prestador de serviço de saneamento com os consumidores, assim como, dos consumidores com a prestadora de serviços de saneamento conforme especificado no termo de referência deste edital.

**CADASTRO DE PROPOSTAS INICIAIS ATÉ: 29/10/2024 às 08h00min.**

**ABERTURA E ANÁLISE DE PROPOSTAS - INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: 29/10/2024 às 9h00min.**

**INÍCIO DA ETAPA DE LANCES: 29/10/2024 às 09h30min.**

O pregão será conduzido pelo Pregoeiro Sr. RAFAEL DE OLIVEIRA PINTO, com auxílio de equipe de apoio nomeada através da Portaria 38/2024 de 02 de abril de 2024.

Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

LOCAL: [www.novobmnet.com.br](http://www.novobmnet.com.br)

MODO DE DISPUTA: Aberto

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço por lote

- O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases através do Sistema de Pregão Eletrônico (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias.
- Os trabalhos serão conduzidos por servidor da Autarquia, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias [www.novobmnet.com.br](http://www.novobmnet.com.br)

O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos no presente edital para o credenciamento junto ao provedor do sistema para participação da licitação, bem como cadastramento e a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa

## ÍNDICE

1.	DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO.....	3
2.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....	3
3.	DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA .....	4
4.	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .....	6
5.	DO JULGAMENTO E NEGOCIAÇÃO DAS PROPOSTAS .....	7
6.	DA PROPOSTA READEQUADA .....	9
7.	DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	9
8.	DOS RECURSOS.....	10
9.	AS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES .....	11
10.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....	12
11.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	13
	ANEXO I – TERMO DE REFERENCIA.....	15
	ANEXO II – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA HABILITAÇÃO .....	37
	ANEXO III – DECLARAÇÃO.....	39
	ANEXO IV – MINUTA CONTRATUAL.....	40

---

---

## DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

---

---

1.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Plataforma BBMNET Licitações Eletrônicas da Bolsa Brasileira de Mercadorias, no endereço [www.novobbmnet.com.br](http://www.novobbmnet.com.br).

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

1.3. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

1.4. Não poderão disputar esta licitação:

1.4.1. Aquele que não atenda às condições deste Edital e seu (s) anexo (s);

1.4.2. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta seja ela em todos os âmbitos, ou seja, municipal, estadual ou federal;

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

1.4.4. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

1.4.5. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista; 1.4.6. Agente público do órgão ou entidade licitante;

---

---

## DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

---

---

2.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço até o fim do recebimento de propostas.

2.2. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

2.2.1. Cumpre plenamente os requisitos de habilitação;

2.2.2. Está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada está em conformidade com o edital e que o valor ofertado compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infra legais, nas

convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

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

2.2.4. Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

2.2.5. Cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas no art. 93 da Lei 8.213/1991.

2.3. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.4. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

2.5. A falsidade da declaração de que trata os itens 2.3 ao 2.4 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

2.6. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

2.7. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, a partir da fase de julgamento e aceitação das propostas.

2.8. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

2.9. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para providências.

---

## DO PREENCHIMENTO E ENVIO DA PROPOSTA

---

3.1 As licitações aptas para o recebimento de propostas estão disponíveis na Plataforma BBNET no menu “**Sala de Disputa**”, no campo das licitações na coluna (menu) da etapa “**Aberto para receber propostas**”.

3.1.1. O licitante interessado poderá utilizar filtros de buscas e selecionar o lote/item de interesse e, posteriormente preencher os campos exigidos no sistema e finalizar no comando “enviar proposta”.

3.1.2. O licitante deverá enviar a sua proposta mediante o preenchimento prévio das informações exigidas no Sistema

3.1.3. O Acesso para participar das licitações está condicionado ao cadastro prévio do interessado na Plataforma BBMNET Licitações.

3.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

3.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

3.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante.

3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

3.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, dentro do período em que o sistema esteja aberto para o recebimento de proposta. Os documentos de habilitação não poderão ser excluídos ou alterados a partir do prazo em que recebimentos das propostas estiver encerrado.

3.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

3.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3.10. Eventual sobre preço ou superfaturamento da proposta ou lance poderá ser objeto de apuração de responsabilidade.

3.11. Independente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

3.12. Quando for exigido pelo Pregoeiro, o licitante deverá preencher a ficha técnica do produto ou serviços, juntamente com as informações adicionais. A ficha técnica, quando obrigatória, será enviada através de comando próprio disponível no Sistema ao licitante.

3.12.1. O licitante não poderá em hipótese nenhuma se identificar na ficha técnica, sob pena de desclassificação.

---

## DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

---

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

4.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a etapa de abertura da sessão pública,

4.3. Quando autorizado e devidamente justificado pelo pregoeiro, os licitantes poderão alterar a proposta anteriormente inserida no sistema durante a fase de análise de propostas.

4.3.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

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

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

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

4.5. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes, bem como as mensagens automáticas enviadas pelo próprio sistema.

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

4.7. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário de cada item.

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

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

4.10. O procedimento seguirá de acordo com o **MODO DE DISPUTA ABERTO**

4.11. No pregão eletrônico o **MODO DE DISPUTA "ABERTO"**, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

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

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

4.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

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

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

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

---

---

## **DO JULGAMENTO E NEGOCIAÇÃO DAS PROPOSTAS**

---

---

5.1. Encerrada a etapa de lances, o sistema identificará as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006.

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

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

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

5.5. Não se aplicará o desempate de que tratam os arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, quando a primeira colocada também tiver se declarado microempresa ou empresa de pequeno porte.

5.6. Havendo empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

- a) disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- b) avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- c) desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- d) desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade (compliance), conforme orientações dos órgãos de controle.

5.7. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- b) empresas brasileiras;
- c) Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

5.8. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.9. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes. Será desclassificada a proposta que após negociação:

- a) Contiver vícios insanáveis;
- b) Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência; c) apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- c) Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e) apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

5.10 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado.

5.11 O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.12. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

5.13. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

- a) Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- b) Inexistem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

5.14. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

5.15. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

5.16 O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;



5.17 Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

---

## DA PROPOSTA READEQUADA

---

6.1. O pregoeiro solicitará ao licitante VENCEDOR que, no prazo de 03 horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, em campo próprio do Sistema, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.1.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.2 A PROPOSTA COMERCIAL, deverá ser enviada, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo os seguintes elementos:

6.2.1 Descrição completa do produto ofertado contemplando a marca

6.2.2 Preços unitários, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, e totais dos lotes, expressos em moeda corrente nacional, apurados à data de sua apresentação, incluindo além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, frete e demais encargos, assim como todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária; Razão Social, CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, Inscrição Estadual, endereço completo, número de telefone, número de agência e conta bancária, além da indicação de e-mail para envio da Solicitação de Fornecimento e do contrato de prestação de serviço.

---

## DA FASE DE HABILITAÇÃO

---

7.1. Encerrada a etapa de negociação e aceitação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.5 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) Registro Cadastral ou Registro de Sanções Administrativas do órgão licitante, se houver; e
- b) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica (TCU) (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

7.2. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.3. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar enquadre-se no tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro obedecerá ao disposto nos arts. 42 e 43 da Lei Complementar nº 23/06.

- 7.4. Havendo dúvida sobre a veracidade do documento, será exigida a apresentação dos originais não- digitais.
- 7.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 7.6. Eventual inabilitação do licitante será considerada para fins de apuração da veracidade das informações prestadas na declaração de cumprimento aos requisitos de habilitação, conforme o art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021.
- 7.7. Após a vinculação dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência:
- 7.7.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 7.8. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 7.9. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital.
- 7.10. Verificada a conformidade dos documentos apresentados, o licitante será declarado VENCEDOR.

---

---

## DOS RECURSOS

---

---

- 8.1 A interposição de recurso contra a decisão proferida pelo pregoeiro observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021. O pregoeiro informará aos licitantes por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema.
- 8.2 O prazo para apresentação das razões recursais é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata. A interposição do recurso será comunicada aos demais licitantes, os quais poderão apresentar contrarrazões em igual prazo, contado da interposição do recurso, sendo assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses
- 8.3 A intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente após a declaração de vencedor, sob pena de preclusão.
- 8.4 Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos exclusivamente por meio eletrônico, na opção RECURSO e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada diretamente no site [www.novobbmnet.com.br](http://www.novobbmnet.com.br), aos

cuidados do Pregoeiro responsável pelo certame, observados os prazos estabelecidos no subitem 8.2.

8.5 O tempo mínimo para manifestação da intenção de recurso será de 30 minutos, podendo o pregoeiro dar provimento ou negar o mesmo.

8.6 O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.7. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.8 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9. Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e constatada a regularidade os atos praticados, a autoridade competente, no interesse público, adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório

---

## AS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

---

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1 deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

- a) Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- b) Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- c) Injustificadamente, pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- d) Deixar de apresentar amostra;
- e) Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- f) Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g) Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- h) Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- i) Fraudar a licitação

9.2. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

- a) agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- b) induzir deliberadamente a erro no julgamento;

- c) apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- e) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).

9.3. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Impedimento de licitar e contratar e
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.4. Na aplicação das sanções serão considerados os elementos previstos no art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021.

a) As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, bem como a sanção de multa aplicada em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor da proposta, respeitarão o devido processo legal, obedecerão ao prazo de defesa previsto nos arts. 156 e seguintes, da Lei 14.133/2021.

b) A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida.

---

## **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

---

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar o Edital ou solicitar esclarecimentos, devendo protocolar o pedido no prazo de até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. Os ESCLARECIMENTOS deverão ser formalizados por meio de requerimento endereçado à(s) Autoridade(s) subscritora(s) do Edital, devendo ser protocolado no prazo de até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, em campo próprio da plataforma 1Doc – Protocolo Digital de documentos, [www.bbmnet.com.br](http://www.bbmnet.com.br), ou pelo e-mail [licitacoes@saaecambui.mg.gov.br](mailto:licitacoes@saaecambui.mg.gov.br), com ASSUNTO: Esclarecimentos em Licitação

10.3. As IMPUGNAÇÕES deverão ser endereçadas à(s) autoridade(s) subscritora(s) do Edital e protocoladas no prazo de até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para recebimento das propostas, da mesma forma estipulada no item anterior, ASSUNTO: Impugnação de Edital de Licitação.

10.4. Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo “pesquisável” e assinados digitalmente pelo representante legal da empresa

10.5. As dúvidas a serem esclarecidas por telefone serão somente aquelas de caráter estritamente informal.

10.6.A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

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

---

## **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

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

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

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

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

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

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

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

11.9. O Manual de operações da Plataforma BBMNET Licitações encontra-se disponível aos interessados no Portal [www.novobbmnet.com.br](http://www.novobbmnet.com.br) .

11.10. Dúvidas ou esclarecimentos adicionais sobre o uso da Plataforma BBMNET Licitações podem ser obtidas nos canais de atendimento da Plataforma BBMNET Licitações, por e-mail, whatsapp, telefone e chat disponíveis no Portal [www.novobbmnet.com.br](http://www.novobbmnet.com.br) .

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

11.12 O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico [www.saaecambui.mg.gov.br/licitacoes](http://www.saaecambui.mg.gov.br/licitacoes).

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

- a) ANEXO I - Termo de Referência
- b) ANEXO II – Documentos necessários para habilitação
- c) ANEXO III – Declaração
- d) ANEXO IV – Minuta de Contrato

Cambuí, 10 de outubro de 2024.

**Phelipe Carneiro**  
**Diretor Interino**

---



---

**ANEXO I – TERMO DE REFERENCIA**

---



---

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 073/2024  
PREGÃO ELETRONICO Nº 008/2024**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de instalação, implantação e locação de sistemas de gestão comercial para automação do setor de contas e consumo da Autarquia municipal, envolvendo implantação do sistema, conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, suporte e manutenção, possibilitando o acesso agilizado dos serviços em plataforma multicanal, com o foco na interação do prestador de serviço de saneamento com os consumidores, assim como, dos consumidores com a prestadora de serviços de saneamento conforme relacionado abaixo e especificado neste termo de referência.

ITEM	QTDE	UNID.	Descrição do material
<b>LOTE 1</b>			
01	01	SV.	Encargos iniciais de contratação, configuração, adaptação do novo sistema de gestão comercial, incluindo conversão e migração do banco de dados do sistema atualmente utilizado para o sistema a ser utilizado, bem como realização de testes de validação de todo o sistema. Obs: (valor incluso todo o processo de validação do banco de dados atual com a conversão completa de todos os dados para o novo sistema).
02	12	SV.	Cessão mensal de direito de uso do software de gestão comercial de saneamento básico, contendo no mínimo os seguintes módulos: 1.1 - faturamento 1.2 - requerimento 1.3 - atendimento ao público 1.4 - auditoria 1.5 - serviço de infraestrutura de ambiente cloud (web) para os sistemas fornecidos 1.6 - backup diário com armazenamento seguro em nuvem
<b>LOTE 2</b>			
03	12	SV.	Aplicativo de auto atendimento android / ios
<b>LOTE 3</b>			
04	12	SV.	Chatbot: plataforma omnical com recursos especializados para departamentos de água. ( 01 chip até 05 usuários)
05	01	SV.	Implantação Chatbot

**2. DA JUSTIFICATIVA**

2.1. Justifica-se a contratação da locação desses sistemas para atender às necessidades de agilizar e facilitar processamento das rotinas comerciais e operacionais no serviço conforme a necessidade, visando garantir a continuidade e controle dos diversos serviços, e facilitar o atendimento ao cliente/usuário dos serviços de água e esgoto. Abrangendo a gestão de

cobrança, arrecadação completo, gestão de serviços, leitura e entrega simultânea de contas, melhorando o atendimento e os serviços ofertados à população.

### **3. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO**

3.1- Pregão Eletrônico do tipo menor valor por lote.

### **4. VISITA TÉCNICA**

4.1 - A(s) empresa(s) licitante(s) interessada(s) em participar do presente certame licitatório, poderá(ão) enviar profissional, através de procuração com identificação da empresa interessada, para comparecer ao Serviço de Informática do SAAE, sito à Rua Quintino Bocaiúva, n.º260, Centro, em Cambuí/MG, CEP 37.600-000, em dias úteis, para proceder Visita Técnica Facultativa, até 02 (dois) dias úteis anteriores à data de abertura, de acordo com prévio agendamento junto ao setor de contas e consumo, das 08:30 às 12:00 horas e das 13:00 às 16:30 horas, contato: Gabriele Teodoro, telefone (35) 3431-2942 ou e-mail [contasconsumo@saaecambui.mg.gov.br](mailto:contasconsumo@saaecambui.mg.gov.br);

### **5. PROVA CONCEITO**

5.1 - Deverá realizar **prova de conceito** de cunho obrigatório e classificatório designada à empresa vencedora da fase de lances, ocasião que não atendendo na íntegra este termo de referência será desclassificado e convocado a 2ª empresa melhor colocada para apresentação e assim por diante até que se atenda o requisitado.

5.2 - A prova conceito consiste na demonstração do sistema e será agendada em até 05 (cinco) dias úteis a sessão da fase de lance, onde a empresa vencedora deve comprovar que o software atende todos os itens especificados neste termo, sendo obrigatório a apresentação de todos os procedimentos descritos, no qual, tais itens correspondem a menos de 75% de toda a especificação (conforme jurisprudência do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais).

5.3 - A empresa que atender às exigências da prova de conceito, deve no prazo de 60 (sessenta) dias atender aos itens não obrigatórios que não tenham sido considerados satisfeitos na fase de demonstração da prova de conceito. Caso este prazo não seja cumprido, a empresa será desclassificada do processo, ensejando a convocação da próxima classificada.

### **6. PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DA SOLUÇÃO EM CONDIÇÕES DE IMPLANTAÇÃO**

6.1 - A vencedora terá um prazo de até 70 (setenta) dias para realizar a migração do sistema. Todos os dados cadastrais existentes em outras bases de dados de sistemas anteriores que são necessários para o bom funcionamento de algum sistema integrante da solução, deverão, obrigatoriamente, ser migrados para o sistema da contratada sem nenhum custo adicional. O levantamento de requisitos necessários para o funcionamento de cada sistema integrante do pacote, deverá ser feito pela Contratada e, caso este levantamento sinalize para a importação de outras bases de dados, esta deverá ser inclusa no processo de migração, sem custo adicional. A base de dados deverá ser fornecida pela equipe do SAAE, porém, a análise dos dados, a verificação de inconsistências e a verificação de erros deverão ser feitas pela empresa contratada em conjunto com a equipe do SAAE. No caso de impossibilidade da migração de dados de bases antigas, estes deverão ser inseridos pela CONTRATADA de forma manual no sistema, ou seja, digitados. Caso algum usuário do sistema necessite ou sinta falta de dados antigos após o processo de migração, a Contratada será informada e, terá um prazo estabelecido pelo SAAE para que sejam providenciados os dados faltantes.



Também deverá existir documentação com instruções necessárias para consultar a operação do sistema.

6.2 - Todos os treinamentos necessários a plena funcionalidade e utilização do sistema pela Administração do SAAE, inclusive após a implantação e treinamentos iniciais, deverão ser contínuos, visando sempre a manutenção da qualidade e capacitação dos funcionários que utilizam o sistema. Treinamento das equipes locais no uso do software, que será no período estimado de até 100 (Cem horas) reconhecidas como oficiais, apresentando como resultado prático dos conhecimentos adquiridos a correta utilização dos sistemas nas suas funcionalidades. Os treinamentos deverão ser realizados para até 10 funcionários da Administração do SAAE

## **7. DAS ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS**

### **7.1. REQUISITOS TECNICOS**

7.1.1. Ser desenvolvido com tecnologia cloud computing para ser executado em ambiente “web”, ou seja, ser comprovadamente capaz de ser executado nos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome;

7.1.2. Proporcionar arquitetura mínima de três camadas (aplicação, dados e apresentação), sendo possível identificar essas com nitidez;

7.1.3. Proporcionar ambientes de desenvolvimento/homologação e produção, assim como ferramenta automatizada para migração entre estes;

7.1.4. Adaptar-se a todas as lógicas do negócio, sendo que estas não podem estar presentes nas camadas de apresentação;

7.1.5. Proporcionar módulos integrados, em bases relacionais distintas que comunicam-se entre si através de uma base de leitura, visando o não comprometimento dos módulos em situações caso um apresente falhas, garantindo assim a integridade individual dos módulos;

7.1.6. Proporcionar módulos integrados, em bases relacionais distintas que comunicam-se entre si através de uma base de leitura, visando otimizar processos gerenciais e geração de relatórios;

7.1.7. Possuir adaptação para fornecer acessibilidade à pessoas com deficiência visual;

7.1.8. Possuir interface totalmente responsiva, adaptando-se aos mais variados equipamentos, dimensão (polegadas de monitores) e respectivos pixels/resoluções, sem alteração e sobreposição das informações.

7.1.9. Possuir arquitetura denominada 'Onion Architecture' onde ela se divide em várias camadas, sendo elas:

A - Domínios e Entidades: As entidades da aplicação ficam todas dispostas nessa camada, tudo que diz respeito ao modelo do banco de dados são representados aqui.

B - Serviços de domínio: Nessa camada, os serviços que interagem com o domínio da aplicação são criados, eles são o intermediário entre a entidade e sua implementação pelos serviços da aplicação. Aqui é onde a lógica de negócio fica.

C - Serviços de aplicação: Recebe os comandos realizados pelo client, envia os dados processados para o serviço de domínio e recebe o resultado desse processamento para que então os dados sejam retornados para o client (Basicamente uma camada de transição entre o client (front end) e o serviço de domínio).

7.1.10. Possuir base de dados para cada módulo da aplicação, garantindo consistência e segurança das informações dispostas em cada uma delas, visto que cada módulo deverá possuir diferentes níveis de permissão de acesso.

7.1.11. Possuir banco de dados para leitura, para que os dados de cada base possam ser compartilhados entre si.

7.1.12. Possuir interface intuitiva garantindo fácil operação dos usuários disponibilizando no mínimo os seguintes requisitos:

7.1.13. Permitir o acesso à tecnologia HTML/Web, via browser, sem necessidade de plug-ins na máquina do usuário;

7.1.14. Garantir que a camada cliente seja suportada no mínimo pelos navegadores Microsoft Edge, Google Chrome 67.0 e superiores, Mozilla Firefox 61.0 e superiores;

7.1.15. Permitir controlar a ordenação do menu da interface de acordo com a necessidade do usuário;

7.1.16. Permitir o cadastro de e-mail corporativo (imap/pop/stmp/login/senha) para envio automático das faturas à unidade consumidora e respectivo usuário.

## **7.2. MÓDULO AUDITORIA**

7.2.1. Proporcionar registro de auditoria de todas as operações realizadas dentro da aplicação;

7.2.2 Proporcionar consulta aos dados da auditoria de forma lógica e em gráficos;

7.2.3. Possuir controle de acesso por no mínimo:

- I. Por menu e submenu da aplicação e seus módulos permitindo restringir acesso a determinadas rotinas individualmente e/ou em grupo.
- II. Por usuários específicos por módulo, sendo possível acrescentar ou restringir a qualquer momento os dados de acesso.
- III. Por perfil de usuário, grupo, setor, sendo possível restringir também acessos externos a rede interna do departamento de água.

## **7.3. MÓDULO DE IMPLANTAÇÃO**

7.3.1. Oferecer personalização da aplicação de acordo com a preferência do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí, sendo possível utilizar o brasão oficial do SAAE e imagem de fundo específica, permitindo alterações a qualquer momento.

7.3.2. Oferecer personalização de textos de boas vindas da aplicação, assim como o texto que será apresentado nas abas da aplicação, permitindo alterações a qualquer momento.

7.3.3 Oferecer personalização do texto de apresentação no home da aplicação, permitindo alterações a qualquer momento

7.3.4 Oferecer opção de utilizar variáveis de substituição nas mensagens específicas de usuários, sendo possível utilizar query de número inteiro, número fracionado e de textos e altera conforme necessidade do departamento de água;

7.3.5 Oferecer opções de parametrizações diversas que serão aplicadas na aplicação como um todo.

## **7.4. CONTROLE CONTÁBIL**

7.4.1. Possuir cadastros de receitas contábeis permitindo a inclusão de seu código contábil, código reduzido e descrição contábil, onde estes poderão ser vinculados posteriormente a uma ou várias cobranças;

7.4.2 Possuir controle contábil de maneira estruturada, em tabela no banco de dados relacional e banco de dados de leitura, onde se deve registrar todas as operações realizadas e manter seus históricos de acordo com detalhamento abaixo:

- 7.4.5. Vincular a movimentação de maneira estrutural, especificando se houve crédito ou estorno na conta contábil de destino;
- 7.4.6 Vincular a movimentação de maneira estrutural, especificando a conta bancária de destino;
- 7.4.7 Vincular a movimentação fracionando proporcionalmente serviços aplicados a cada cobrança;
- 7.4.8 Manter histórico de todas as movimentações, valores fracionados, contas contábeis creditadas e estornadas, assim como nas contas bancárias;
- 7.4.9 Permitir o cadastramento de todas as bases legais que fundamentam a natureza jurídica do órgão, bem como, diretrizes sobre tarifas, taxas, preços públicos e outras normas pertinentes a operação da administração pública.
- 7.4.10 Permitir cadastrar ato normativo, com no mínimo as seguintes informações:
- I. Descrição do ato normativo
  - II. Tipo do ato normativo (lei, decreto, portaria, regulamento, instrução normativa, regimento ou resolução);
  - III. Número do ato normativo;
  - IV. Número da publicação no diário oficial municipal;
  - V. Situação do ato normativo (publicado, vigente ou revogado);
  - VI. Data da publicação;
  - VII. Vigência inicial e Vigência final;
- 7.4.11 Possibilidade de anexar cópia com qualquer extensão de arquivo do ato normativo;
- 7.4.12 Permitir cadastrar a disposição do ato normativo em campo próprio.

## **7.5 MÓDULO FATURAMENTO**

- 7.5.1. Permitir realizar consulta através de qualquer campo dos cadastros;
- 7.5.2. As informações de códigos e descrições dos cadastros da aplicação deverão ser consistidas, não sendo permitidas informações repetidas;
- 7.5.3 Para os cadastros da aplicação deverá haver pelo menos dois modos de visualização, sendo um destes em tabela;
- 7.5.4 O modo de visualização em tabela deverá ser composto por informações baseadas na pesquisa feita através de quaisquer campos do cadastro, onde deverão ser retornadas informações específicas de cada cadastro do sistema e nas informações retornadas deverá haver um input permitindo acessar diretamente o cadastro quando desejar-se editar os dados cadastrados;
- 7.5.5 Em todas as rotinas de cadastro deverá haver o modo de pesquisa, permitindo buscar por qualquer campo cadastrável;
- 7.5.6 Permitir cadastrar bancos diversos e vincular as contas bancárias;
- 7.5.7 Permitir cadastrar os dados do Serviço Autônomo de Água e Esgoto, assim como suas particularidades. Considerando possibilidade futura de existir mais empresas prestadoras de serviços de saneamento para o município, a aplicação deverá permitir cadastrar todas elas;
- 7.5.8 Permitir cadastrar feriados e pontos facultativos do município com descrições distintas.
- 7.5.9 Permitir para todas as operações financeiras a definição de datas previstas de leitura, de execução de serviços e outras operações agendadas;
- 7.5.10. Permitir cadastrar pelo menos duas mensagens direcionadas aos consumidores;
- 7.5.11. Permitir cadastrar mensagens que serão enviadas aos consumidores em situações específicas, sendo possível prever pelo menos as seguintes situações: específica, débito

automático, faturamento, agência, reaviso, conta unificada, alerta especial de débitos anteriores.

7.5.12. Permitir cadastrar mensagens que serão vinculadas aos comunicados de notificações diversas, permitindo ainda alteração a qualquer momento pelo usuário;

7.5.13. Permitir cadastrar motivos de recálculos, em rotina específica para essa operação, devendo ainda ser possível sua auditoria com emissão de relatórios;

7.5.14. Possuir opção de cadastrar motivos de troca de clientes para controle das trocas de titularidade das unidades consumidoras;

7.5.15. Permitir cadastrar ocorrências de leituras com:

I. Código;

II. Descrição;

7.5.16. Permitir realizar cadastro prévio de consumo fixo em m<sup>3</sup>;

7.5.17. Permitir realizar cadastro prévio de consumo fixo em valor;

7.5.18. Possuir opção de impressão de conta;

7.5.19. Possuir opção de impressão da descrição na conta;

7.5.20. Possibilitar a definição de outras ações pertinentes para as ocorrências;

7.5.21. Possuir opção para considerar a ocorrência para fins de cálculo;

7.5.22. Possuir opção para imprimir as ocorrências;

7.5.23. Permitir definição de permissão para digitar a leitura ao informar determinada ocorrência;

7.5.24. Possuir opção para registro fotográfico da ocorrência;

7.5.25. Possuir opção para definir se a notificação de ocorrência será gerada em formulário separado;

7.5.26. Possuir opção para definir se será gerado repasse ou crítica de leitura;

7.5.27. Possuir opção para definir se ao informar determinada ocorrência será permitido aplicar débito ou crédito de consumo;

7.5.28. Permitir cadastrar clientes especificando o tipo de pessoa e para cada tipo a aplicação deverá estar adequada quanto às informações necessárias para seu gerenciamento, visando integração total com todos os módulos presentes no sistema comercial;

7.5.29. Permitir cadastrar e pesquisar pessoas (físicas e jurídicas) cadastradas em qualquer módulo da aplicação, sendo as informações centralizadas em um único banco de dados;

7.5.30 Reservatórios

7.5.31 Permitir cadastrar informações pertinentes ao sistema de captação de água (poços) e reservatórios como:

7.5.32 Cadastro dos parâmetros de qualidade da água;

7.5.33 Cadastro das amostras analisadas;

7.5.34 Permitir cadastrar períodos e qualidade das análises;

7.5.35 Permitir cadastrar análises fora do padrão.

7.5.36 Permitir cadastrar informações para cobrança através do PIX (ferramenta Banco Central), contendo as seguintes informações:

I. Descrição do cadastro;

II. Nome do Banco/Empresa e município;

7.5.37 Anexar certificado digital;

7.5.38 Selecionar o tipo da geração do QR CODE, se estático, dinâmico ou híbrido;

7.5.39 Cadastrar a chave PIX;

7.5.40 Endereço da API;

7.5.41 Usuário e senha.

## 7.6 - SERVIÇOS

- 7.6.1 Permitir cadastrar serviços a serem executados e cobrados nas faturas, com diversos tipos de aplicações;
- 7.6.2 Permitir definir se o serviço será cobrado com valor fixo ou parcelado;
- 7.6.3 Permitir definir se o serviço será cobrado com valor percentual;
- 7.6.4 Permitir definir se o serviço será cobrado de acordo com o consumo em m<sup>3</sup>;
- 7.6.5 Permitir realizar o cadastro da conta contábil por serviço, podendo assim identificá-la na rotina de movimentação contábil;
- 7.6.6 Permitir cadastrar o código de dívida ativa de determinado serviço;
- 7.6.7 Permitir parametrizar se determinado serviço será considerado em caso de haver crédito ou débito de consumo;
- 7.6.8 Permitir incluir os materiais utilizados em alguns serviços como ligações novas;
- 7.6.8 Permitir impressão dos materiais e respectivos custos, bem como dos serviços e preços respectivos;
- 7.6.9 Permitir parametrizar mensagem a ser impressa quando determinado serviço for incluído na fatura;
- 7.6.10 Permitir parametrizar se poderá ser alterado o valor de determinado serviço após seu lançamento;
- 7.6.11 Permitir parametrizar as impressões das descrições na fatura;
- 7.6.12 Anexos tarifários e de preços públicos:
- 7.6.13 Permitir cadastrar anexos tarifários e de preços públicos contendo as informações de código, categoria, subcategoria;
- 7.6.14 Permitir vincular a cada anexo tarifário a tarifa básica ou preço público operacional;
- 7.6.15 Permitir ativar e inativar um anexo cadastrado a qualquer momento, sendo que suas informações e históricos de aplicações deverão ser mantidos na base de dados;
- 7.6.16 Permitir cadastrar diversas faixas de consumo e vincular as mesmas em seus pertinentes anexos tarifários e de preços públicos;
- 7.6.17 Permitir definir a quais serviços determinadas faixa de consumo se aplica;
- 7.6.18 Controlar a vigência inicial e final da faixa de consumo;
- 7.6.19 Permitir aplicar anexos diferentes dentro da mesma referência, sendo que o cálculo deverá ser realizado proporcionalmente, dentro de cada vigência pré-estabelecida, o que não obriga que a alteração na tabela tarifária e ou de preços públicos seja feita somente na virada de uma referência;
- 7.6.20 Permitir exibir o anexo tarifário e ou de preços públicos pertinente à categoria da unidade consumidora, de modo que possa informar ao consumidor o cálculo da cobrança.
- 7.6.21 Permitir cadastrar informações referentes à correção monetária, que é aplicada automaticamente no anexo tarifário e de preços públicos vigente.

## 7.7 - Débito avulso

- 7.7.1 Permitir lançar débitos avulsos para consumidores que estejam vinculados a uma unidade consumidora;
- 7.7.2 Permitir lançar débitos avulsos para consumidores que não estejam vinculados a uma unidade consumidora;

- 7.7.3 Permitir cadastrar tipo de débito avulso;
- 7.7.4 Permitir ativar e inativar tipos de débitos avulsos mantendo histórico dos mesmos na base de dados;
- 7.7.5 Permitir vincular a receita contábil pertinente a cada débito avulso e registrar toda movimentação contábil;
- 7.7.6 Permitir negociar débitos avulsos, aplicando previa simulação, onde o usuário deverá ter informação dos valores das parcelas e vencimentos antes de concluir a operação;
- 7.7.7 Deverá permitir que durante a negociação, a movimentação contábil das parcelas seja registrada e caso tenha mais de um serviço credite ou estorne proporcionalmente os valores.
- 7.7.8 Tipo de entrega
- 7.7.9 Permitir cadastrar tipo de entrega das faturas;
- 7.7.10 Endereços
- 7.7.11 Permitir cadastro de regiões diversas que poderão ser responsáveis pelo abastecimento, manutenção e controle de uma região/localidade;
- 7.7.12 Permitir cadastro de município, localidades, bairros e logradouros, vinculando-os de maneira lógica;
- 7.7.13 A aplicação deverá ser integrada com pelo menos três API's de pesquisa automatizada por CEP, sendo uma principal e no caso de instabilidade uma segunda será acionada e assim sucessivamente;

## **7.8. Hidrometria**

- 7.8.1 Possuir cadastro de hidrômetros que compõem o parque atual do município;
- 7.8.2 Permitir cadastros de hidrômetros não instalados;
- 7.8.3 Controlar histórico de hidrômetros instalados e retirados das ligações;
- 7.8.4 Controlar através de cadastros, informações da aquisições de hidrômetros, assim como a nota fiscal destes;
- 7.8.5 Controlar através de cadastros, fabricantes de hidrômetros, permitindo pesquisar por essa informação quando for realizar o vínculo de um hidrômetro a uma ligação;
- 7.8.6 Controlar trocas de hidrômetros através de motivos de substituição;
- 7.8.7 Registrar histórico de hidrômetros já utilizados por determinada ligação;
- 7.8.8 Permitir cadastro individual de hidrômetro, contendo as seguintes informações: código, número do hidrômetro, fabricante, número da nota fiscal, vazão, diâmetro e número de dígitos;
- 7.8.9 Permitir cadastro do hidrômetro de cada ligação, contendo as seguintes informações: fabricante, quantidade de dígitos, diâmetro, vazão, diâmetro da ligação, classificação, se utiliza telemetria, localização do hidrômetro, data de instalação de hidrômetro, leitura inicial do hidrômetro;
- 7.8.10 Permitir cadastro de todos os fornecedores de hidrômetros;
- 7.8.11 Possuir funcionalidades para gestão da telemetria de hidrômetros com essa tecnologia, objetivando leituras automáticas e outras ferramentas e opções;

## **7.9. Roteirização**

- 7.9.1 Permitir criar diversas roteirizações baseado nas informações pré-definidas nos parâmetros gerais;
- 7.9.2 Permitir pesquisar e editar roteirização já cadastradas;

7.9.3 Possuir lista com detalhes da roteirização com dados de todas as unidades consumidoras nela vinculada, sequência da mesma na roteirização e endereço completo das unidades consumidoras;

7.9.4. Permitir alterar a qualquer momento a sequência de uma determinada unidade consumidora vinculada a uma rota;

7.9.5. Reordenar automaticamente a ordem de sequência das unidades consumidora quando se realiza uma alteração;

7.9.6 Permitir alterar a qualquer momento uma determinada unidade consumidora de rota;

## **7.10. Regras de macro medidor**

7.10.1 Permitir definir regras de cobrança em macro medidores que possuem medidores dependentes;

7.10.2. Permitir configurar diferentes tipos de configuração de macro medidores, tais como:

7.10.3. Permitir que um hidrômetro (Macro) abasteça outros hidrômetros (Dependentes);

7.10.4. Permitir que uma ligação macro receba a soma do faturamento de seus dependentes, emitindo conta somente para a ligação macro;

7.10.5. Permitir que a ligação macro seja faturada e o valor faturado seja rateado entre os dependentes;

7.10.6. Permitir rateio do consumo em m<sup>3</sup> apurado na ligação macro para todos os seus dependentes e posteriormente efetuando o cálculo das faturas dos dependentes individualmente;

7.10.7. Permitir parametrizar tipos de cobranças, tais como:

7.10.8 Cobrança nos dependentes;

7.10.9 Cobrança na ligação macro;

7.10.10 Unidade consumidora

7.10.10.1 Permitir cadastrar, editar, pesquisa e inativar unidades consumidoras, contendo as seguintes interfaces:

I. Dados da ligação;

II. Dados do usuário/proprietário;

III. Dados do hidrômetro;

IV. Histórico de hidrômetros utilizados;

V. Dados do imóvel;

VI. Parametrizações gerais baseadas na regra de negócio do Serviço Autônomo de Água e Esgoto;

VII. Parametrizações de integração com o sistema de LIS;

VIII. Informação de mensagens vinculadas à unidade consumidora para determinada referência;

IX. Histórico de leituras;

X. Histórico de serviços;

XI. Histórico de débitos de leitura;

XII. Histórico de débitos avulsos;

XIII. Opção de imprimir faturas em aberto;

XIV. Permitir visualizar através de gráfico:

XV. Consumo real;

XVI. Valor da fatura;

7.10.10.2 Opções de filtro por 12, 18 ou 24 meses, destacando na interface o filtro/período escolhido pelo usuário.

7.10.10.3 Permitir visualizar as unidades consumidoras em modo tabela;

- 7.10.10.4. Emitir relatório de unidades consumidores.
- 7.10.10.5. Possuir módulo de leitura e impressão simultânea próprio;
- 7.10.10.6. Permitir disponibilizar cargas individuais e em grupo;
- 7.10.10.7. Manter histórico de cargas enviadas com sucesso, e com falhas de comunicação na interface;
- 7.10.10.8. Manter histórico de baixa das cargas enviadas com sucesso, e com falhas de comunicação na interface;
- 7.10.10.9. Exibir informações de falhas na rotina de LIS;
- 7.10.10.10. Exibir informações do(s) leiturista(s) responsáveis por cada carga;
- 7.10.10.11. Permitir trabalhar com agrupamento de leituras;

### **7.11. Parâmetros gerais**

- 7.11.1 Permitir parametrizar dados de integração, tais como:
  - I. Informação de priorização de categorias;
  - II. Prestabelecer descrição de serviços que serão impressos nas faturas;
  - III. Definir tipo de ação para existência de ocorrência nas leituras;
  - IV. Definir o tipo de código de barras utilizado, sendo que estes são baseados no layout FEBRABAN;
- 7.11.2 Permitir parametrizar valor mínimo para cobrar/imprimir uma fatura;
- 7.11.3 Permitir parametrizar dados diversos relacionados à impressão de contas, sendo estes adaptáveis às regras de negócio aplicadas no Serviço Autônomo de Água e Esgoto.
- 7.11.4 Permitir parametrizar configurações auxiliares, tais como:
- 7.11.5 Percentuais para cálculo de consumo mínimo e máximo;
- 7.11.6 Alíquota de FISAN aplicada;
- 7.11.7 Alíquota de ICMS aplicada;
- 7.11.8 Limite de parcelamento de um débito;
- 7.11.9 Número de dias pós-vencimento para geração de notificação de débitos;
- 7.11.10 Número de faturas em aberto para geração de notificação de débito e/ou corte;
- 7.11.11 Encargos financeiros e tipos de cobranças a serem aplicados;
- 7.11.12 Predefinição da roteirização;
- 7.11.13 Permitir parametrizar configurações de valores, tais como:
  - I. Predefinição se irá permitir quitações abaixo do valor do débito;
  - II. Predefinição de percentual abaixo permitido na quitação;
  - III. Predefinição se irá permitir quitações acima do valor do débito;
  - IV. Predefinição de percentual abaixo permitido na quitação;
  - V. Predefinição do máximo de desconto que poderá ser aplicado em uma negociação;
  - VI. Predefinição do mínimo de entrada em uma negociação;
  - VII. Predefinição do número máximo de parcelas em uma negociação.
- 7.11.14 Permitir parametrizar códigos contábeis e: vincular a todos os tipos de cobrança da aplicação sua receita contábil;
- 7.11.15 Permitir alterar a receita contábil de determinada cobrança, mantendo o histórico de cobranças anteriores em sua movimentação contábil;

### **7.12. Débitos**

- 7.12.1 Negociação
- 7.12.2 Permitir realizar a negociação de débitos individualmente ou em grupo;
- 7.12.3 Permitir alterar o responsável pelo débito durante a negociação;



- 7.12.4 Permitir negociar débitos de faturas e cobranças avulsas;
- 7.12.5 Permitir simulação da negociação antes de aplicar de fato a operação;
- 7.12.6 Permitir oferecer desconto no processo de negociação;
- 7.12.7 Permitir negociar como o serviço a ser cobrado nas faturas mensais de água e esgoto;
- 7.12.8 Permitir negociar gerando faturas avulsas;
- 7.12.9 Possuir flexibilidade na definição para início dos vencimentos das parcelas negociadas;
- 7.12.10 Registrar e manter histórico de todas as movimentações contábeis pertinentes aos parcelamentos.
- 7.12.11 Cancelamento de negociação
- 7.12.12 Permitir realizar cancelamento por débito;
- 7.12.13 Permitir realizar cancelamento de negociação por serviço;
- 7.12.14 Registrar e mantém histórico de todas as movimentações contábeis pertinentes ao cancelamento de negociações.
- 7.12.15 Quitação manual
  - 7.12.15.1 Permitir quitação manual para débito avulso;
  - 7.12.15.2 Permitir quitação manual para débito de fatura;
  - 7.12.15.3 Permitir quitação manual para comunicados de débito;
- 7.12.16. Quitação automática
  - 7.12.16.1 Realizar quitação automática de faturas arrecadadas através de agências bancárias;
  - 7.12.16.2 Possuir integração com bancos conveniados, utilizando layout de integração FEBRABAN;
- 7.12.17. Débito automático
  - 7.12.17.1 Realizar a exportação de dados relacionados a débito automático para as agências bancárias conveniadas;
  - 7.12.17.2 Realizar a importação de dados de débito automático gerados pelas agências bancárias conveniadas;
  - 7.12.17.3 A integração deverá ser realizada através do layout de integração FEBRABAN.
- 7.12.18. Geração de comunicados de débito
  - 7.12.18.1 Permitir geração manual de comunicados de débitos;
  - 7.12.18.2 Permitir cadastrar mensagem personalizada para ser impressa no comunicado;
  - 7.12.18.3 Possuir rotina de geração de comunicado de débitos automática, que deverá ser executada diariamente;
  - 7.12.18.4 Permitir a gestão de comunicados de débito, onde poderá ser definido se este será mantido ou inativado, se será enviado junto com a leitura ou não;
  - 7.12.18.5 Permitir definir a data prevista para corte ao gerar a notificação de débito;
  - 7.12.18.6 Manter o histórico de notificações geradas e visualizadas.
  - 7.12.18.7 Gerar comunicado de corte;
  - 7.12.18.8 Gerar documento para ser apresentado durante a execução do corte;
  - 7.12.18.9 Permitir cadastrar mensagem personalizada para ser impressa no comunicado;
  - 7.12.18.10 Permitir predefinir a geração do comunicado de corte na geração do comunicado de débito;
  - 7.12.18.11 Gerar comunicado de quitação anual;
  - 7.12.18.12 Gerar documento para ser apresentado durante período pré-selecionado;

- 7.12.18.13 Permitir cadastrar mensagens personalizadas para serem impressas nos comunicados;
- 7.12.18.14 Permitir predefinir a geração do comunicado de quitação anual no envio da carga de leitura LIS.
- 7.12.18.15 Atualizar diariamente os encargos
- 7.12.18.16 Realizar a atualização diária de juros, multas e correções para os débitos em atraso;
- 7.12.18.17 Manter histórico de atualização diária dos encargos;
- 7.12.18.18 Permitir a realização de lançamentos para cobranças avulsas, podendo ser para pessoas que possuem vínculo com unidades consumidoras ou não;
- 7.12.18.19 Permitir a exclusão de lançamentos para cobranças avulsas, podendo ser para pessoas que possuem vínculo com unidades consumidoras ou não;
- 7.12.18.20. Registrar e manter histórico de todos os lançamentos avulsos na rotina de movimentação contábil;

### **7.13. Fechamento mensal**

- 7.13.1 Realizar o fechamento mensal das rotinas de cobrança do módulo de faturamento;
- 7.13.2 Possuir rotina para que os serviços da referência atual e inferiores que ainda não foram calculados sejam transferidos para a próxima referência em aberto.
- 7.13.3 Possuir rotina para desconto dos créditos e débitos de consumo utilizados nas leituras da referência selecionada.

### **7.14. Digitação**

- 7.14.1 Permitir digitação de consumo em m<sup>3</sup> individual;
- 7.14.2 Permitir digitação de consumo em m<sup>3</sup> em lote;
- 7.14.3 Permitir digitação de consumo pela média individual;
- 7.14.4 Permitir digitação de consumo pela média em lote;
- 7.14.5 Permitir digitação de ocorrência individual;
- 7.14.6 Permitir digitação de ocorrência em lote;
- 7.14.7 Permitir lançamento de leitura coletada de forma manual;

### **7.15. Lançamento de mensagens**

- 7.15.1 Permitir lançamento de mensagem que será impressa na fatura de todos os consumidores;
- 7.15.2 Permitir lançamento de mensagem especifica a determinados consumires, sendo esse lançamento individual;
- 7.15.3 Permitir lançamento de mensagem especifica a determinados consumires, sendo esse lançamento em lote;
- 7.15.4 Lançamento de serviços
- 7.15.5 Permitir lançamento de serviços que serão cobrados por determinado período;
- 7.15.6 Permitir lançamento de serviços que serão cobrados por período indeterminado;
- 7.15.7 Permitir lançamento de serviços que serão cobrados somente em uma referência, sendo de maneira individual ou por rota;

### **7.16. Disponibilizar os seguintes relatórios**

- 7.16.1 Relatório de faturamento;

7.16.2 Relatório de consumo por logradouro;

7.16.3 Mapa contábil;

7.16.4 Listagem de quitações;

7.16.5 Clientes não visitados por referência/período.

7.16.6 Dashboard que exiba a estatística de faturamento, com filtro por referência ou período, contendo o nº de unidades consumidoras, o total de unidades consumidoras faturadas, com valor e percentual, o total de arrecadada com valor, o total de leituras realizadas (somente leitura, somente ocorrência e leitura com ocorrência), situação (ativa, inativa, cortada, corta a pedido, suprimida e factível) e quantidade das unidades consumidoras e o histórico quantitativo de faturamento e arrecadação, exibido em gráfico, informando o quantitativo de cada barra, tudo de maneira dinâmica e interativa.

7.16.7 Dashboard que exiba a estatística de ligação, contendo o total de unidades consumidoras, total de ativas, inativas, cortadas, suprimidas e cortadas a pedido, total de cortes e religações, nº de ligações hidrometradas e não hidrometradas por categoria, nº de ligações por economias hidrometradas e não hidrometradas, informação sobre o consumo real, estimado e faturado, com filtro por referência e roteirização, de maneira dinâmica e interativa

## 7.17. MÓDULO REQUERIMENTO

7.17.1. Permitir cadastro de servidores e agentes terceirizados de execução das ordens de serviço;

7.17.2. Permitir ativar/inativar servidores e agentes terceirizados de execução das ordens de serviço, mantendo na base de dados todo o histórico e dados relativos à agente inativados;

7.17.3. Permitir o cadastro de equipe de execução de serviços e vínculo de servidores e agentes terceirizados que nela pertence;

7.17.4. Permitir desvincular servidores e agentes terceirizados que não mais pertencem à determinada equipe de serviço;

7.17.5. Permitir ativar/inativar equipes cadastradas, mantendo o histórico de ordens de serviço executadas por esta na base de dados;

7.17.6. Permitir cadastrar motivos de impedimento que possam ser lançados durante a execução de ordens de serviço;

7.17.7. Permitir ativar/inativar motivos de impedimento cadastrados, mantendo o histórico de ordens de serviço que estes foram vinculados;

7.17.8. Permitir cadastrar tipos de corte que possam ser lançados durante a execução de ordens de serviço;

7.17.9. Permitir cadastrar tipos de serviços que serão utilizados para geração das ordens de serviço;

7.17.10. Permitir definir valores a serem cobrados para determinados tipos de serviço;

7.17.11. Permitir cadastrar diversos tipos de requerimento, com as seguintes predefinições:

- Código;
- Descrição;
- Origem;
- Código contábil;
- Prioridade;
- Dias para execução;

- Dias para execução uteis ou corridos;
  - Exige aprovação;
  - Tipo de cobrança;
- 7.17.12. Permitir definir se um tipo de requerimento é ativo ou inativo, sendo que as informações de todos os cadastros deverão ser mantidas na base de dados para históricos de requerimentos com determinados tipos;
- 7.17.13. Permitir cadastrar um de motivo de reprovação do requerimento;
- 7.17.14. Permitir ativar/inativar motivos de reprovação cadastrados, mantendo o histórico de utilização desde na base de dados;
- 7.17.15. Permitir cadastrar um de motivo de cancelamento do requerimento;
- 7.17.16. Permitir ativar/inativar motivos de cancelamento cadastrados, mantendo o histórico de utilização desde na base de dados;
- 7.17.17. Permitir visualizar o histórico de leitura do usuário no período que teve vínculo com a unidade consumidora;
- 7.17.18. Permitir visualizar informações dos requerimentos em modo tabela.
- 7.17.19. Permitir cadastrar um novo requerimento e pesquisar requerimentos já lançados;
- 7.17.20. Para lançamento, a aplicação adapta sua interface de acordo com as regras de negócio preestabelecidas nos cadastros do módulo;
- 7.17.21. Permitir definir ordem de prioridade para a execução dos requerimentos;
- 7.17.22. Permitir definir data prevista de execução para a execução dos requerimentos;
- 7.17.23. Possuir recurso de aprovação dos requerimentos manual e automático, que quando executada deverá gerar ordem(s) de serviço(s) automaticamente;
- 7.17.24. Possuir recurso de indeferimento dos requerimentos lançados indevidamente;
- 7.17.25. Possuir recurso para geração de protocolo referente ao requerimento, com dados de ordens de serviços geradas, valores de cobrança e termo para o solicitante assinar, se comprometendo com aquela cobrança;
- 7.17.26. Possuir recurso de geração de ordens de serviço automaticamente, após aprovação de requerimento;
- 7.17.27. Ordenar ordens de serviços geradas para um mesmo requerimento de maneira sequenciada, com monitoramento da liberação para execução baseada na sequência preestabelecida;
- 7.17.28. Possuir recurso de envio de ordens de serviços online para o sistema automatizado de OS definindo a equipe responsável pela execução ou não;
- 7.17.29. Utilizar recurso para recebimento de ordens de serviço em tempo real e após o recebimento da mesma que a próxima seja liberada a próxima ordem de serviço da sequência para envio automático;
- 7.17.30. Possuir recurso de lançamento manual das informações de execução das ordens de serviços;
- 7.17.31. Permitir realizar cancelamento de requerimentos lançados/deferidos indevidamente;
- 7.17.32. Realizar a geração de cobrança automática ao módulo de faturamento;
- 7.17.33. Realizar a alteração do status das unidades consumidores automaticamente após execução de determinados requerimentos;
- 7.17.34. Todas as ordens de serviços deverão ser vinculadas e controladas por um requerimento;

7.17.35. O sistema deverá possuir funcionalidades para realização de requerimentos online com a possibilidade de anexar arquivos.

## **7.18. MÓDULO ATENDIMENTO**

- 7.18.1. Permitir cadastrar tipo de atendimento e definir a qual módulo este será direcionado;
- 7.18.2. Permitir definir se será permitido lançar atendimento em anonimato;
- 7.18.3. Permitir ativar/desativar tipos de atendimento, mantendo o histórico de utilização desde na base de dados;
- 7.18.4. Permitir pesquisar atendimentos já lançados através da informação do protocolo gerado;
- 7.18.5. Permitir pesquisar atendimentos já lançados através da informação do tipo de atendimento;
- 7.18.6. Permitir abrir detalhes do atendimento pesquisado através da lista retornada;
- 7.18.7. Possibilitar o registro de todos os atendimentos realizados, tanto por meio presencial quanto por meio telefônico ou online.
- 7.18.8. Permitir que quando o servidor atendente abrir o atendimento, seja gerado o número de protocolo (registro de atendimento) único;
- 7.18.9. Permitir registrar as principais tarefas executadas no atendimento;
- 7.18.10. Permitir o acompanhamento de todos os atendimentos realizados;
- 7.18.11. Registrar o descritivo do atendimento, ação que poderá ser inserida pelo servidor atendente;
- 7.18.12. Antes de o servidor atendente iniciar um novo atendimento o sistema deverá obrigatoriamente encerrar o atendimento em curso;
- 7.18.13. Permitir o anexo de documentos apresentados durante o atendimento;
- 7.18.14. Permitir a visualização de documentos anexados nos atendimentos;
- 7.18.15. Permitir a visualização das principais informações da unidade consumidora na interface de lançamento do atendimento;
- 7.18.16. Permitir a visualização do histórico de débitos em uma lista paginada, e com opção de pesquisar na tabela;
- 7.18.17. Diferenciar a situação dos débitos através de cores;
- 7.18.18. Permitir a impressão de segunda via de débitos;
- 7.18.19. Realizar tratamento em débitos já quitados para não haver pagamentos em duplicidade;
- 7.18.20. Realizar atendimentos que irão gerar requerimentos e encaminhá-los ao módulo de forma automática para a geração e execução de ordens de serviços;
- 7.18.21. Atualizar o status dos atendimentos automaticamente;
- 7.18.22. Realizar a criação de atendimentos que irão gerar requerimentos anônimos e encaminhá-los ao módulo de forma automática para geração e execução de ordens de serviços;
- 7.18.23. Realizar a validação de requerimentos já abertos não permitindo a geração de requerimentos em duplicidade.

## **7.19. MÓDULO DÍVIDA ATIVA**

- 7.19.1. Permitir cadastrar motivo de exclusão do débito;
- 7.19.2. Permitir cadastrar a mensagem da notificação de débito;
- 7.19.3. Permitir informar o nº de páginas para geração do livro;

- 7.19.4. Permitir informar o nº de dias para vencimento da notificação e o nº de dias para inscrição após o vencimento.
- 7.19.5. Permitir selecionar o tipo de notificação, por edital ou individual;
- 7.19.6. Permitir que a inscrição aconteça somente se impresso no comunicado de débito;
- 7.19.7. Permitir cancelar e quitar inscrições da dívida ativa;
- 7.19.8. Possibilidade de imprimir comunicados de débitos a inscrever;
- 7.19.9. Possibilidade de imprimir o livro;
- 7.19.10. Rotina para inscrever os débitos por referência;
- 7.19.11. Visualizar débitos inscritos;
- 7.19.12. Relatório demonstração de inscritos;

## **7.20. MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO VIA APP**

- 7.20.1. Aplicativo de autoatendimento na plataforma IOS ou ANDROID, disponíveis nas lojas de aplicativos (store), onde o aplicativo deverá conter no mínimo:
- 7.20.2. Download 2ª via da fatura;
- 7.20.3. Histórico de faturas;
- 7.20.4. Emissão de Certidão negativa de débito;
- 7.20.5. Emissão declaração de quitação anual.
- 7.20.6. Solicitação de serviços, tais como: Aferição de hidrômetro, análise de água, ligação de água, vazamento interno de água e/ou esgoto, dentre outras necessidades;
- 7.20.7. Acompanhamento dos andamentos dos serviços;
- 7.20.8. Cronograma de leitura;
- 7.20.9. Possibilidade de informar pré-leitura;
- 7.20.10. Possibilidade de realizar denúncia anexando foto do evento;
- 7.20.11. Possibilidade de notificar a falta de água e/ou vazamento do imóvel do requerente, bem como, de qualquer ponto externo do município, com recurso de foto (tirar e anexar) incluso;
- 7.20.12. Capturar de forma automática as coordenadas GPS para indicação de vazamento em logradouro do município, com possibilidade de arrastar o point para melhor precisão da indicação do evento;
- 7.20.13. O aplicativo deve ter controle de login, através do CPF e/ou unidade consumidora.

## **7.21. MÓDULO DE ATENDIMENTO VIRTUAL VIA WEB**

- 7.21.1 Deverá ser construído com tecnologia 100% web (cloud computing) para ser executado em ambiente web, ou seja, ser comprovadamente capaz de executado nos seguintes navegadores: Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, sem a necessidade de instalação de aplicativos ou ferramentas para acesso remoto ou emulação de ambiente desktop;
- 7.21.2 Utilização de formato visual totalmente web, sendo compatível com os principais navegadores (browsers) existentes (Chrome, Safari, Firefox, Edge e outros) nos principais sistemas operacionais existentes (Windows, Linux, MacOS);
- 7.21.3 A contratada deverá fornecer, incluso no pacote e por sua conta, hospedagem na nuvem, gestão da base de dados e rotinas diárias de backup seguindo as boas práticas de proteção e segurança de dados;

7.21.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta para backup automático ou enviar automaticamente pelo menos duas vezes ao dia, sendo a primeira entre 12h e 13h e a segunda entre 17h e 18h, backups do(s) banco(s) de dados do(s) sistema(s) para armazenamento no storage do SAAE.

7.21.5 O módulo gerenciador web deverá ser responsivo dentro dos navegadores (browsers) nos Smartphones e Tablets nos sistemas operacionais Android, IOS e Windows Phone;

7.21.6 Oferecer funcionalidades e serviços como:

7.21.7 Download 2ª via da fatura;

7.21.8 Histórico de faturas;

7.21.9 Emissão de Certidão Negativa de Débito;

7.21.10 Emissão da Declaração de Quitação Anual.

7.21.11 Solicitação de serviços;

7.21.12 Cronograma de leitura;

7.21.13 Possibilidade de informar pré-leitura;

7.21.14 Controle de login, através do CPF e/ou unidade consumidora.

## **7.22. ATENDIMENTO CHATBOT**

7.22.1 Vários atendentes em um único chip;

7.22.2 Transferências de atendentes;

7.22.3 Randomizador de atendimentos variando os atendentes da plataforma;

7.22.4 Módulo de conversas (chat ao vivo) similar ao Whatsapp web;

7.22.5 Respostas rápidas dentro do chat ao vivo;

7.22.7 Envio de anexos dentro do chat ao vivo;

7.22.8 Agendamento de mensagens (dia e hora definida o sistema dispara);

7.22.9 Possibilidade de atendimento humano a qualquer momento;

7.22.10 Criação de Menus de atendimento, direcionando o usuário para a solicitação desejada;

7.22.11 Classificação do atendimento por status (em atendimento, atendimento boot, atendimento humano, resolvido);

7.22.12 Definição de etiquetas automáticas ou manual para classificar o contato;

7.22.13 Atendimento automatizado via criação de roteiros (fluxos de atendimento) totalmente automatizado ou híbrido;

7.22.14 Pausar atendimento automatizado e interagir com o atendimento manualmente;

7.22.15 Gravação de todo o histórico da conversa atual, e de outros atendimentos;

7.22.16 Pesquisa de satisfação;

7.22.17 Importação de contatos em massa via planilha;

7.22.18 Exporte os contatos para excel;

7.22.19 Disparos de comunicados tem texto, imagem, vídeo, áudio, arquivo em massa ilimitados;

7.22.20 Definição de horário de atendimento com mensagens de aviso automáticas;

7.22.21 Gestão de usuários permitindo ao ADM definir quais recursos cada usuário tem;

7.22.23 Notificar membro quando um determinado evento ocorrer, tanto por Whatsapp ou por e-mail;

7.22.24 Criação de Campanhas, onde são acionados fluxos conforme palavra-chave;

7.22.25 Integração via API com plataformas externas;

7.22.26 Integração para geração de número de protocolo com outro sistema;

7.22.27 Integração com outras plataformas para consulta de dados, consulta de faturas, recebimento títulos, solicitações diversas

- 7.22.28 Integração para dados do cliente, previsão próxima leitura, situação abastecimento, pendências financeiras, segunda via, simulação fatura, histórico consumo, dados negociação parcelamento, autenticação 2 fatores;
- 7.22.29 Dashboard com dados de usuários atendidos, pendentes, resolvidos, pico de horário de atendimento;
- 7.22.30 Ter uma estrutura eficiente para gerenciar e controlar toda a comunicação através desses canais, aumentando a eficácia dos atendimentos da autarquia de maneira geral.
- 7.22.31 Oferecer atendimento pelo canal mais adequado, complementado por respostas e serviços automatizados, como Chatbot ou robô de atendimento.
- 7.22.32 Criar um ambiente seguro e confortável para o cliente, além de estabelecer um canal de relacionamento que possa ser explorado pela autarquia.
- 7.22.33 Deve estar totalmente integrado ao software comercial, permitindo que o atendente se comunique com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento do software em questão.
- 7.22.34 Fornecer informações úteis na URA/árvore de atendimento, como horários de atendimento, documentos necessários para solicitar uma nova ligação, tarifas de água e esgoto, entre outros dados relevantes.
- 7.22.35 Disponibilizar uma gama de serviços automatizados integrados diretamente ao sistema comercial, incluindo pelo menos as seguintes funcionalidades:
- 7.22.36 Identificação do cliente.
- 7.22.37 Dados do cliente.
- 7.22.38 Data prevista para a próxima leitura da unidade consumidora (UC).
- 7.22.39 Mensagem sobre a situação do abastecimento da UC.
- 7.22.40 Pendências financeiras da UC, incluindo faturas de água/esgoto
- 7.22.41 Emissão de segunda via de documentos (faturas ou cobranças diversas - o ID do documento é obtido através dos serviços anteriores).
- 7.22.42 Simulação do valor da fatura.
- 7.22.43 Histórico de consumo.
- 7.22.44 Consulta de dados sobre negociações de parcelamento.
- 7.22.45 Sistema de autenticação de dois fatores.
- 7.22.46 Permitir que os serviços listados do item 7.1.8.35 ao 7.1.8.40 sejam realizados automaticamente pelo cliente, sem necessidade de interação com um atendente. Além disso, a empresa pode adicionar a opção de "Falar com um Atendente" na URA/árvore de atendimento, permitindo a transferência do atendimento automatizado para um atendente da companhia de saneamento.
- 7.22.47 Gerar um número de "Protocolo" para todos os atendimentos registrados no sistema comercial.
- 7.22.48 Manter um histórico completo da conversa, desde a primeira interação até o encerramento do atendimento, registrado no sistema comercial.
- 7.22.49 Permitir a personalização das mensagens de boas-vindas, encerramento, espera, transferência para outra equipe, e opções de mensagens rápidas pré-definidas.
- 7.22.50 Permitir a consulta a históricos de atendimentos anteriores.
- 7.22.51 Permitir a contabilização do tempo de atendimento.
- 7.22.52 Oferecer a opção de incluir uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento realizado.

## **8 – DA FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO**

8.1 – A área competente para receber, autorizar, supervisionar, conferir e fiscalizar o objeto desta licitação será o Setor de Contas e Consumo na pessoa de sua representante Sra. Gabriele Teodoro da Mota Paes.



8.2 – A contratada é obrigada a assegurar e facilitar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, bem como o acesso às fontes de informações que forem julgadas necessárias.

8.3 – A licitante vencedora obrigará-se a executar o objeto a que se refere esta licitação, de acordo estritamente com as especificações descritas neste certame, sendo de sua inteira responsabilidade a reposição do que venha a ser constatado não estar em conformidade com as referidas especificações.

8.4 – O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí/MG reserva-se o direito de não receber os produtos/serviços em desacordo com as especificações e condições constantes deste instrumento convocatório, podendo aplicar as penalidades e sanções previstas ou rescindir o contrato.

## **9– DA GARANTIA**

9.1 - Os serviços deverão ser realizados rigorosamente dentro das especificações estabelecidas, sendo que a inobservância desta condição implicará recusa com a devida aplicação das penalidades previstas na Lei Federal nº 14.133/21

9.2 - Os serviços serão supervisionados por servidor designado para tal fim, para posterior verificação da conformidade com a proposta comercial ofertada no dia do certame bem como suas especificações;

9.3 - A garantia dos serviços consiste na prestação, pela empresa contratada, de todas as obrigações previstas na Lei nº 8.078, de 11/09/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e alterações subsequentes.

## **10 – DO PAGAMENTO**

10.1 - Os pagamentos serão efetuados mensalmente, conforme as Solicitações de Fornecimento emitidas pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí-MG, mediante apresentação das Notas Fiscais ou Faturas dos serviços realizados, devidamente atestados pelo responsável da Unidade recebedora, através de boleto bancário ou depósito em conta corrente da contratada.

10.2 - A licitadora disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis para efetuar o atesto, ou rejeitar os documentos de cobrança por erros ou incorreções em seu preenchimento;

10.3 - A licitadora disporá de até 15 (quinze) dias contados do atesto da respectiva nota fiscal/fatura para efetuar o (s) pagamento (s);

10.4 - A licitadora não fará nenhum pagamento à CONTRATADA antes de paga ou relevada multa que porventura lhe tenha sido aplicada;

10.5 - Para a execução do pagamento de que trata o item anterior a licitante vencedora deverá fazer constar na nota fiscal correspondente emitida, sem rasura, em letra bem legível em nome do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí, CNPJ N.º 00.460.408/0001-46, o número de sua conta bancária, o nome do Banco e a respectiva Agência em que deverá ser creditado o valor devido pela remuneração apurada.

10.6 - A nota fiscal correspondente deverá ser entregue pela licitante vencedora, diretamente ao representante do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí-MG, que somente atestará e liberará a referida nota fiscal para pagamento, quando cumpridas, pela licitante vencedora, todas as condições pactuadas.

10.7 - Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à licitante vencedora, pelo representante do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí e o pagamento ficará pendente até que aquela providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí.

**Parágrafo único:** Deverá ser emitida uma Nota Fiscal para cada Solicitação de Fornecimento.

## **11 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1 – Conforme o Art. 84 da Lei nº 14.133 de 01 de abril de 2021, o prazo de vigência deste contrato será de 12 (doze) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, contado a partir de sua assinatura, ou observado a satisfatória entrega do objeto, ressalvada, neste caso, a aplicação das multas decorrentes do atraso injustificado na execução do objeto além das outras penalidades constantes deste instrumento.

## **12 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

12.1 – Os recursos necessários ao atendimento das despesas correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

- 17 122 0001 6.001 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO DEP. ADMINISTRATIVO – 339040 – Serv. Tecnol. Inform. e Comunicação – Pessoa Jurídica – Ficha 18.

## **13 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

13.1. Prestar os serviços de acordo com as especificações contratadas responsabilizando-se por suas execuções;

13.2. Arcar com todos e quaisquer impostos, taxas e contribuições fiscais e parafiscais, previdenciária, social e trabalhista, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer natureza, que sejam devidos em decorrência direta ou indireta do presente contrato;

13.3. Manter durante a vigência deste contrato, as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação;

13.4. Executar o objeto, no preço, prazo e forma estipulados na proposta, edital e seus anexos;

13.5. Registrar a carteira de trabalho e previdência social de todos os seus empregados, nos termos da legislação vigente;

13.6. Orientar seus funcionários a serviço deste contrato para que conduzam os trabalhos de acordo com as normas técnicas adequadas, em estrita observância à legislação federal, estadual e municipal aplicáveis;

13.7. Substituir, imediatamente, qualquer profissional cujo desempenho e conduta sejam considerados pelo Contratante como inconvenientes para o desempenho dos serviços;

13.8. Cumprir, durante toda a vigência do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.

13.9. Responsabilizar-se por danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ou de seus funcionários, na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade sob alegação de acompanhamento e fiscalização do Contratante.

13.10. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme artigo 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021;

13.11. Cumprir as demais exigências definidas no edital e seus anexos, em especial, no Termo de Referência.

## **14 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 14.1. Fiscalizar amplamente os serviços executados pela Contratada, o que em nenhuma hipótese a eximirá das responsabilidades fixadas pelo Código Civil e Penal;
- 14.2 Prestar à Contratada toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária à perfeita execução do objeto deste instrumento contratual;
- 14.3. Subsidiar, quando solicitado, a compreensão de elementos técnicos, se for o caso;
- 14.4. Efetuar o pagamento à Contratada, após a entrega do objeto e da respectiva nota fiscal no setor competente, no prazo estabelecido no contrato;
- 14.5. Conceder os reajustes, quando for o caso, nas condições previstas neste termo.
- 14.6. Notificar e aplicar penalidades à Contratada, quando for o caso, resguardado o contraditório e a ampla defesa

**GABRIELE TEODORO DA MOTA PAES**  
Encarregado do Setor de Contas e Consumo

---

---

## ANEXO II – DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA HABILITAÇÃO

---

---

### 1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 1.1 Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual (ou cédula de identidade em se tratando de pessoa física não empresária);
- 1.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, tratando-se de sociedade empresária;
- 1.3 Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedade empresária;
- 1.4 Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- 1.5 Decreto de autorização, tratando-se de sociedade estrangeira no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- 1.6 Tratando-se de Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP), apresentar Declaração de Enquadramento ou Certidão Simplificada, ambas expedidas pela respectiva Junta Comercial com data da expedição do exercício atual, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei 123/2006.
- 1.7 Os microempresários individuais, por serem dispensados de apresentar Certidão expedida pela Junta Comercial, deverão comprovar o ramo de atividade compatível mediante a apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual.

### 2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- 2.1 Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) no Ministério da Fazenda;
- 2.2 Prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto a ser contratado, a saber:
  - i. Se o Ramo de Atividade da empresa for Comércio, deverá apresentar prova da Inscrição Estadual.
  - ii. Se o Ramo de Atividade da empresa for Prestação de Serviços, deverá apresentar prova da Inscrição Municipal.
  - iii. Se o Ramo de Atividade da empresa envolver Comércio e Prestação de Serviços, deverá apresentar prova da Inscrição Estadual e Municipal.
- 2.3 Prova de Regularidade Fiscal para com a Fazenda Pública Federal – CND (Certidão Negativa de Débito ou Positiva com efeitos de Negativa) relativa a Tributos Federais (inclusive as contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
- 2.4 Prova de Regularidade Fiscal para com a Fazenda Estadual, referente ao domicílio ou sede do licitante, relativos a atividade da empresa, ou a declaração de isenção ou de não incidência, assinada pelo representante legal do licitante sob as penas da Lei.
- 2.5 Prova de Regularidade Fiscal junto à Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante mediante apresentação da Certidão Negativa de Tributos Mobiliários.
- 2.6 Prova de Regularidade Relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS através do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal.

2.7 Prova de Inexistência de Débitos Inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de Certidão Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei Nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

### **3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA**

3.1- Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

3.2 - Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

### **4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

4.1. No mínimo 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que a empresa licitante já forneceu a um quantitativo de 50% (cinquenta por cento) da quantidade total do serviço licitado ou similar.

Parágrafo 1º - A contratada não poderá, no todo ou em parte, subcontratar suas obrigações ou ceder a terceiros a execução dos serviços, objeto desta Ata, sem prévia autorização por escrito da CONTRATANTE. A autorização de subcontratação concedida pela CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas na Ata de Registro de Preços.

Parágrafo 2º - A Contratante reserva-se o direito de solicitar da contratada, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento.

4.2 Declaração que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação (art. 67, VI, Lei Federal nº 14.133/21) – APENAS LICITANTES QUE NÃO EFETUAREM A VISITA TÉCNICA; (ANEXO III)

---

---

### ANEXO III – DECLARAÇÃO

---

---

#### APENAS LICITANTES QUE NÃO EFETUAREM A VISITA TÉCNICA

#### PROCESSO LICITATÓRIO Nº 732024 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2024

Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação (NOME DA EMPRESA)\_, (n.º do CNPJ), sediada (endereço completo) \_, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) \_, portador(a) da Carteira de Identidade n.º\_ e do CPF n.º \_\_\_, firmado abaixo, declara que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação referente ao Pregão Eletrônico nº XXX/2024 do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí-MG.

(localidade)\_, em \_ de \_ de \_ . \_

(assinatura)

(nome por extenso) - (cargo)

---

---

## ANEXO IV – MINUTA CONTRATUAL

---

---

### PROCESSO LICITATÓRIO Nº 073/2024 PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/2024

#### TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE CAMBUÍ POR INTERMÉDIO DO SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO E A EMPRESA:...

O SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí, Estado de Minas Gerais, sediado à Rua Quintino Bocaiúva, 260 – Centro – Cambuí - MG, inscrito no CNPJ sob o n.º 00.460.408/0001-46, representado neste ato por seu Diretor, Sr. xxxxxx brasileiro, portador da Carteira de Identidade n.º MG-xxxxx, expedida pela SSP/MG, inscrito no CPF sob o n.º xxxx doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, e a empresa XXXX, sediada na XXX, XX - XXX – XXX - XX, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º XXXXX, neste ato representada por seu sócio administrador, Sr. XXX, nacionalidade, estado civil, residente e domiciliado a Rua XXX, Nº XXX, bairro XXXX, CIDADE-UF, portador da Carteira de Identidade n.º XXXX, expedida pela XXX-UF e CPF n.º XXXXXXXX, com poderes para representar a empresa nos termo do Contrato Social, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tem entre si justo e avençado, e celebram, por força deste Instrumento, o presente Contrato, sujeitando-se às normas preconizadas na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, e no que consta do Processo Licitatório nº 073/2024, modalidade PREGÃO ELETRÔNICO nº 008/2024, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **Cláusula Primeira – Do Objeto**

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de instalação, implantação e locação de sistemas de gestão comercial para automação do setor de contas e consumo da Autarquia municipal, envolvendo implantação do sistema, conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, suporte e manutenção, possibilitando o acesso agilizado dos serviços em plataforma multicanal, com o foco na interação do prestador de serviço de saneamento com os consumidores, assim como, dos consumidores com a prestadora de serviços de saneamento conforme especificado no termo de referência no edital.

#### **Cláusula Segunda – Das obrigações da Contratada**

- 2.1 Prestar os serviços de acordo com as especificações contratadas responsabilizando-se por suas execuções;
- 2.2 Arcar com todos e quaisquer impostos, taxas e contribuições fiscais e parafiscais, previdenciária, social e trabalhista, bem como emolumentos, ônus ou encargos de qualquer natureza, que sejam devidos em decorrência direta ou indireta do presente contrato;
- 2.3 Manter durante a vigência deste contrato, as mesmas condições de habilitação exigidas na licitação;
- 2.4 Executar o objeto, no preço, prazo e forma estipulados na proposta, edital e seus anexos;
- 2.5 Registrar a carteira de trabalho e previdência social de todos os seus empregados, nos termos da legislação vigente;
- 2.6 Orientar seus funcionários a serviço deste contrato para que conduzam os trabalhos de acordo com as normas técnicas adequadas, em estrita observância à legislação federal, estadual e municipal aplicáveis;
- 2.7 Substituir, imediatamente, qualquer profissional cujo desempenho e conduta sejam considerados pelo Contratante como inconvenientes para o desempenho dos serviços;

- 2.8 Fornecer e entregar o objeto contratado, parceladamente, de acordo com as necessidades do Contratante, dentro das especificações e quantitativos solicitados;
- 2.9 Cumprir, durante toda a vigência do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas.
- 2.10 Responsabilizar-se por danos causados à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, ou de seus funcionários, na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade sob alegação de acompanhamento e fiscalização do Contratante.
- 2.11 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme artigo 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021;
- 2.12 Cumprir as demais exigências definidas no edital e seus anexos, em especial, no Termo de Referência.

### **Clausula Terceira – Das obrigações da Contratante**

- 3.1 Fiscalizar amplamente os serviços executados pela Contratada, o que em nenhuma hipótese a eximirá das responsabilidades fixadas pelo Código Civil e Penal;
- 3.2 Prestar à Contratada toda e qualquer informação, por esta solicitada, necessária à perfeita execução do objeto deste instrumento contratual;
- 3.3 Subsidiar, quando solicitado, a compreensão de elementos técnicos, se for o caso;
- 3.4 Efetuar o pagamento à Contratada, após a entrega do objeto e da respectiva nota fiscal no setor competente, no prazo estabelecido no contrato;
- 3.5 Conceder os reajustes, quando for o caso, nas condições previstas neste termo.
- 3.6 Notificar e aplicar penalidades à Contratada, quando for o caso, resguardado o contraditório e a ampla defesa

### **Cláusula Quarta – Do Atendimento**

4. O atendimento para o suporte e manutenção dos programas será efetuado da seguinte forma:
- 4.1. A contratada garante à contratante o atendimento nos horários entre 08:00 às 12:00hs e de 13:00 às 17:00hs (horário de Brasília), de Segunda a Sexta feira, exceto nos feriados em Cambuí – MG, sede da contratada.
- 4.2. Na ausência do analista de sistemas responsável pelo atendimento, a contratada deverá sempre indicar o telefone onde tal analista poderá ser encontrado, e quando em trânsito, indicar a hora prevista de sua chegada no telefone indicado, seu roteiro e a data/hora prevista para seu retorno.
- 4.3. Nas férias do analista responsável, outro deverá ser sempre apresentado para absorver os atendimentos à contratante.

### **Cláusula Quinta – Do Prazo**

- 5.1. O presente contrato inicia-se em XX de xxxx de 202x e encerra-se em XX de xxxx de 202x, podendo ser prorrogado por até 10 anos mediante termo aditivo, contado a partir de sua assinatura.

Parágrafo único: O reajuste do presente contrato poderá ser anual, aplicando-se a variação dos últimos 12 meses do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ou outro índice que eventualmente venha substituí-lo, ocorrida no período, e na hipótese de prorrogação deste contrato, proceder-se-á na forma a cada 12 meses.



## **Cláusula Sexta – Da Rescisão**

6.1. A contratante poderá rescindir unilateralmente o presente contrato, sem aviso prévio nas seguintes hipóteses:

- a) Não cumprimento ou cumprimento insatisfatório do objeto do contrato;
- b) Não cumprimento dos prazos e cronogramas estabelecidos;
- c) Se a contratada não mantiver os padrões de qualidade exigidos;
- d) Se a contratada tiver decretada falência ou concordata;
- e) A paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação ao contratante;
- f) A alteração social ou modificação na finalidade ou na estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- g) A subcontratação total ou parcial do objeto, a associação de contrato com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cessão, incorporação, não admitidos no contrato;
- h) Conclusão de novo processo licitatório que atenderá a demanda dessa contratação emergencial.

*Parágrafo Primeiro:* Este contrato poderá ser rescindido por ato unilateral, escrito e motivado da contratante, quando o interesse público o justificar, sem indenização à contratada.

*Parágrafo Segundo:* Na hipótese de rescisão não amigável do contrato, não vinculadas a ato ou fato da contratada, ser-lhe-á dado pré-aviso, com, no mínimo, 30 dias de antecedência.

## **Cláusula Sétima – Das Alterações**

7.1. A contratada poderá autorizar alterações contratuais que decorra ou não na variação de seu valor, modificação de forma ou quantidade de serviços contratuais que formalizará mediante termo aditivo, observando-se os limites.

## **Cláusula Oitava – Do Valor**

8.1. A contratante pagará à contratada, como preço básico a importância mensal de R\$. (.....), referente à cessão mensal dos softwares de uso, sendo que as faturas serão emitidas até o dia 30 de cada mês, para pagamento em até 15(quinze) dias após a apresentação da Nota Fiscal. Valor este referente à manutenção e suporte do mês faturado. O valor de R\$ ..... (.....), referente a implantação dos módulos (xxxxx) será pago após a finalização dos serviços e apresentação da Nota Fiscal em até 15 (quinze) dias. O valor total desse contrato será de R\$ xxxx (xxxxx).

8.2. Não sendo efetuado o pagamento das faturas dentro dos prazos estipulados, a contratada poderá determinar a suspensão dos serviços de suporte e manutenção, e a cobrança de juros legais e equivalentes às taxas bancárias na ocasião.

## **Cláusula Nona – Da dotação orçamentária**

9.1. As despesas para execução do presente contrato decorrerão por conta da seguinte dotação orçamentária própria:

- 17 122 0001 6.001 – MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO DEP.ADMINISTRATIVO – 339040 – Serv. Tecnol. Inform. e Comunicação – Pessoa Jurídica – Ficha 18.

### **Cláusula Décima – Do pagamento**

10.1 - Os pagamentos serão efetuados, conforme as Solicitações de Fornecimento emitidas pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí-MG, mediante apresentação das Notas Fiscais/Faturas dos serviços, devidamente atestados pelo responsável da Unidade recebedora, através de cheque nominal ou depósito em conta corrente da contratada.

10.2 - A licitadora disporá de até 15 (quinze) dias contados da apresentação da respectiva nota fiscal/fatura para efetuar o (s) pagamento (s);

10.3 - A licitadora não fará nenhum pagamento à CONTRATADA antes de paga ou relevada à multa que porventura lhe tenha sido aplicada;

10.4 - Para a execução do pagamento de que trata o item anterior a licitante vencedora deverá fazer constar na nota fiscal correspondente emitida, sem rasura, em letra bem legível em nome do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí, CNPJ N.º 00.460.408/0001-46, o número de sua conta bancária, o nome do Banco e a respectiva Agência em que deverá ser creditado o valor devido pela remuneração apurada.

10.5 - A nota fiscal correspondente deverá ser entregue pela licitante vencedora, diretamente ao representante do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí-MG, que somente atestará e liberará a referida nota fiscal para pagamento, quando cumpridas, pela licitante vencedora, todas as condições pactuadas.

10.6 - Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à licitante vencedora, pelo representante do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí e o pagamento ficará pendente até que aquela providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cambuí.

*Parágrafo único* – Deverá ser emitida uma Nota Fiscal para cada Solicitação de Fornecimento.

### **Cláusula Décima Primeira - Das sanções**

11.1. Nos termos do art. 155 da Lei Federal 14.133/2021, o descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, sem justificativa aceita, poderá acarretar as seguintes sanções:

- a) Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- b) Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, o funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) Dar causa à inexecução total do contrato;
- d) não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- e) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- g) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas acima, as seguintes penalidades, nos limites previstos no art. 156 da Lei Federal 14.133/2021.

- a) O valor da multa, aplicada será descontado imediatamente no pagamento subsequente, sendo ainda aplicado juros de mora de 1,00% (um por cento) ao mês, ou 0,0333% por dia de atraso.
- b) na impossibilidade de desconto no pagamento subsequente, será liquidado do seguro caução previsto neste instrumento.
- c) as sanções previstas nestes instrumentos poderão ser aplicadas cumulativamente, exceto as multas escalonadas por datas, e a multa de advertência.
- d) no caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

#### **Cláusula Décima Segunda - Dos motivos de rescisão:**

12.1 - São motivos de rescisão do contrato, independente de procedimento judicial, aqueles inscritos no artigo 137 da Lei n. 14.133/2021.

#### **Cláusula Décima Terceira – Do Foro**

13.1. É competente o Foro da Comarca de Cambuí - MG, para dirimir quaisquer questões decorrentes da utilização do presente Contrato;

13.2. E por estarem justas e compromissadas, as partes assinam o presente contrato em 03 (três) vias de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que o tudo assistiu.

Cambuí-MG, xx de xxx de 2024.

---

Phelipe Carneiro  
Diretor interino do SAAE

**CONTRATADA:**

Empresa:

Nome:

RG:

CPF:

**TESTEMUNHA:**

Nome:

RG:

CPF:

**TESTEMUNHA:**

Nome:

RG:

CPF: