



# TERMO DE REFERÊNCIA

## PARA COTAÇÃO DE PREÇO

**Objeto:** Licença de uso de SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E RECEBIMENTO DE CONTAS DE ÁGUA E ESGOTO





## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **01. DO OBJETO:**

É objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA o estabelecimento das diretrizes para contratação de empresa para fornecimento de licença de uso de SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E RECEBIMENTO DE CONTAS DE ÁGUA E ESGOTO, bem como implantação, conversão de dados, treinamento “in loco”, testes e suporte que garantam as alterações legais, corretivas e evolutivas nos softwares contratados, atendimento e suporte técnico.

### **02. DA JUSTIFICATIVA:**

Justifica-se a necessidade da presente contratação a fim de dar continuidade à gestão e controle do faturamento e arrecadação das contas de água e esgoto do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Baixo Guandu, uma vez que diante do avanço da tecnologia, tais serviços passaram a ser indispensáveis para a manutenção do serviço público.

Necessário ressaltar que o SAAE-BGU não dispõe de recursos materiais e humanos em seu quadro efetivo para desenvolvimento de software, que se busca terceirizar. Da mesma forma, as atividades, objeto da contratação, não se encontram relacionadas com aquelas descritas no plano de cargos e carreira dos servidores desta autarquia.

Justifica-se, portanto, a contratação dos serviços mencionados.

### **03. DEFINIÇÃO DOS ITENS E ESPECIFICAÇÕES:**

3.1. O item a ser contratado é o seguinte:

ITEM	QUANT.	TIPO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	12	Mensal	Licença de uso de SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL E RECEBIMENTO DE CONTAS DE ÁGUA E ESGOTO, bem como implantação, conversão de dados, treinamento “in loco”, testes e suporte que garantam as alterações legais, corretivas e evolutivas nos softwares contratados, atendimento e suporte técnico.	x	x

3.2. As especificações do software são as constantes no anexo I deste termo.

### **04. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

As obrigações da Contratada, sem prejuízo de outras a serem previstas no contrato ou na ordem de execução, são as seguintes:

- a. iniciar a prestação dos serviços de implantação dos sistemas nas condições estabelecidas no Contrato, no prazo de 10 dias após a emissão de Ordem de Serviço;
- b. garantir suporte imediato por telefone, e-mail, ou presencialmente, durante todo horário de expediente do SAAE;
- c. assegurar a execução dos serviços pelo prazo estabelecido no contrato;



- d. arcar com os custos de atendimento presencial, caso necessário, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- e. atender prontamente as solicitações da Contratante;
- f. disponibilizar as atualizações do sistema gratuitamente, através da homepage (INTERNET) da CONTRATADA e/ ou e-mail da CONTRATANTE;
- g. manter atualizado e adequado o Sistema para atender a alterações na legislação Municipal, Estadual e Federal, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- h. aceitar, nas mesmas condições ora pactuadas, acréscimo ou supressões que se fizerem acessórios, no percentual de 25% (vinte e cinco por cento) do valor deste contrato;
- i. aceitar supervisão dos serviços de servidor designado pela contratante;
- j. responsabilizar-se pelo reconhecimento dos tributos decorrentes no Contrato, bem como arcar com os encargos trabalhistas, securitários e outros de qualquer natureza, relativos na mão-de-obra utilizada na execução do objetivo licitado;
- k. cumprir durante a execução do Contrato, todas as leis e posturas Federais, Estaduais ou Municipais vigentes e atinentes, sendo que as duas últimas deverão ser repassadas pela CONTRATANTE;
- l. responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a Contratante, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e o acompanhamento da CONTRATANTE;
- m. empregar mão-de-obra capacitada para atender as demandas solicitadas, inclusive *in loco*, quando solicitado pela CONTRATANTE;
- n. prestar os serviços, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os esclarecimentos e as informações técnicas pertinentes;
- o. manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação qualificação exigidas na licitação;
- p. manter seus representantes devidamente identificados para executarem a entrega do serviço, observando as normas de segurança da CONTRATANTE.
- q. arcar com as penalidades ou multas impostas pelos órgãos competentes pelo descumprimento das disposições legais que regem a execução da entrega do objeto do presente Termo de Referência, que serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, devendo, ser for o caso, obter licenças, providenciar pagamento de impostos, taxas e serviços auxiliares;
- r. levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE, através do seu Setor Competente, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução do objeto para adoção imediata das medidas cabíveis;
- s. fornecer junto com a NOTA FISCAL ELETRÔNICA, CND-Federal; CND-Estadual; CND-Municipal; CND-INSS, CND-FGTS; CND-Trabalhista;

#### **05. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

As obrigações da contratante, sem prejuízo das demais a serem previstas no contrato ou na ordem de serviço, são as seguintes:

- a) exigir o cumprimento de todo os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais;



- b) notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos materiais/produtos, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- c) disponibilizar todas as informações necessárias para a correta execução do objeto;
- d) efetuar o pagamento dos materiais/produtos, até o décimo dia após a apresentação da respectiva nota fiscal.

## **06. DO PAGAMENTO**

**06.1.** O pagamento será realizado de forma mensal, mediante apresentação de nota fiscal, no prazo de até 10 dias.

**06.2.** O pagamento SOMENTE será realizado mediante apresentação da NOTA FISCAL ELETRÔNICA, conforme Protocolo ICMS n. 042, de 03 de julho de 2009.

**06.3.** Não será admitida a emissão de boleto bancário para pagamento.

## **07. DA DOTAÇÃO:**

Por se tratar de procedimento para registro de preços, dispensada a indicação de dotação orçamentária neste momento.

## **08. DA FISCALIZAÇÃO:**

Cabe ao CONTRATANTE, a seu critério e através da gerencia administrativa, exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização quanto à execução do objeto licitado, observando irrestrito cumprimento da qualidade dos mesmos adquiridos pela CONTRATADA, sem qualquer prejuízo.

## **09. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:**

A contratação será realizada de acordo com o disposto na Lei 14.133/2021 e demais normas aplicadas às licitações públicas.

## **10. DA ESTIMATIVA DE VALOR:**

A estimativa de valor será calculada após a apresentação dos orçamentos.

## **11. DO PRAZO:**

O prazo de vigência contratual será de 12 meses.

## **12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

**12.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

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



- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 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. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- h. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou execução do contrato;
- i. fraudar a contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;
- l. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**12.2.** Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas acima descritas as seguintes sanções:

**a. Advertência**, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei);

**b. Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas b, c, d, e, f e g do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei);

**c. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas h, i, j, k e l do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas b, c, d, e, f e g, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei)

**d. Multa:**

- De 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor do contratado, quando os produtos não forem entregues em perfeito estado, especificações e normas técnicas aplicáveis, a cada caso, quando os trabalhos de fiscalização forem dificultados, quando a administração ou fiscalização for erroneamente informada;

- De 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato pela execução parcial e 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato pela não execução total;



- De 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato pela inexecução total do objeto;

**12.3.** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º);

**12.4.** Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

I. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157);

II. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º);

III. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da notificação para pagamento.

**12.5.** A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

**12.6.** Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

- a. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b. as peculiaridades do caso concreto;
- c. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d. os danos que dela provierem para o Contratante;
- e. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

**12.7.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159);

**12.8.** A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus



administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160);

**12.9.** O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161);

**12.10.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

### **13. DA RESCISÃO CONTRATUAL:**

Constituem motivo para a rescisão contratual:

#### **13.1** De forma unilateral:

- a. o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- b. o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c. a lentidão do seu cumprimento, levando o contratante a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento nos prazos estipulados;
- d. o atraso injustificado no fornecimento;
- e. a paralisação do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação ao contratante;
- f. a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- g. o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- h. o cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- i. a decretação de falência;
- j. a dissolução da sociedade;
- k. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da contratada que prejudique a execução do contrato;
- l. razões de interesse público;



m. a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

### **13.2 De forma amigável:**

Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração, constituem ainda motivos para a rescisão contratual:

a. a supressão do fornecimento, por parte do contratante, acarretando modificação do valor inicial do contrato;

b. a suspensão de sua execução, por ordem escrita do contratante, por prazo superior a 130 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à contratada, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

c. o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo contratante decorrentes de serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

d. a não liberação, por parte do contratante, de local ou condições técnicas para o adequado fornecimento, nos prazos contratuais;

### **14. DOS CASOS OMISSOS E ALTERAÇÕES:**

**14.1.** Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

**14.2.** Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

**14.3.** A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

**14.4.** As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.



**14.5.** Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

## **15. DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

**15.1.** As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

**15.2.** Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

**15.3.** É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

**15.4.** A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub-operação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

**15.5.** Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

**15.6.** É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

**15.7.** O Contratado deverá exigir de sub-operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

**15.8.** O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

**15.9.** O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

**15.10.** Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.



**15.11.** Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

Este termo de referência deverá fazer parte do edital e da minuta do contrato administrativo para todos os efeitos legais e de direito.

Baixo Guandu/ES, 11 de novembro de 2024.

**Bruna Roberta Neves Serrano**  
Chefe do Setor de Compras



## **ANEXO I**

### **ESPECIFICAÇÕES DO SOFTWARE**

#### **1) CADASTRO**

Módulo responsável por toda e qualquer atividade e informação cadastral, portanto, base para todo sistema. Deverá ter bem definidas as bases de registros dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água e de coleta de esgoto, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; distritos/setores de abastecimento, município e regionais a que pertencem, bem como os dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança.

Dentre as funcionalidades de manutenção e consulta, o módulo deverá contemplar no mínimo as seguintes tabelas:

- Cliente; • Imóvel; • Categoria; • Subcategoria; • Localidade; • Setor comercial; • Região; • Rota; • Bairro; • Logradouro; • CEP; • Distrito operacional (setor de abastecimento); • Tabelas básicas; • Feriados; • Município; • Gerência regional; • Faixa volume reservatório; • Faixa volume piscina; • Tipo cliente; • Sistema esgoto; • Parâmetros do sistema; • Usuários; • Grupos de usuários; • Permissões; • Leituristas; • Controle e Gestão dos Parâmetros do Sistema; • Controle e Gestão dos Parâmetros do Programa de Tarifa Social; • Controle e Gestão dos Contemplados do Programa de Tarifa Social; • Controle e Gestão de Autorização de doação Mensal; • Geração das informações gerenciais de cadastro; • Atualização de informações cadastrais via coletor de dados, dispositivos móveis; • Registro das alterações efetuadas; • Possuir cadastro para várias contas de um cliente usuário do imóvel, responsável pelo débito, permitindo agrupar inúmeras unidades consumidoras para um cliente; • Deverá possuir regras de cadastro único de CPF, RG, CNPJ de pessoas físicas e jurídicas; • Permitir o cadastramento e geração de históricos dos itens da qualidade da água e seus respectivos valores a qualquer tempo, possibilitando a impressão e consulta destes itens por período.

#### **2) MICROMEDIÇÃO – APP DISPOSITIVO MÓVEL**

Módulo que deverá tratar do processo de coleta de dados em campo viabilizando a automação das leituras e rotas dos agentes de leitura, permitindo a utilização de coletores portáteis de dados com integração ao módulo de faturamento, através do envio e recebimento de arquivos.

Além da coleta de dados de consumo, o sistema deverá ainda permitir: o controle da segurança e da consistência dos dados obtidos; a emissão de alertas visuais ou sonoros nos casos de inconsistências ou ocorrências fora de padrão; o registro de ocorrências; e o controle de ligações inativas (cortadas ou desativadas) existentes na rota, o controle efetivo da produtividade dos agentes de leitura, emissão de alertas visuais e sonoros quando do registro anteriores de cachorro na residência; desenho gráfico do posicionamento do medidor(hidrômetro) de acordo com face do imóvel, possibilidade de alteração de dados cadastrais (quantidade e tipo de economias no próprio coletor). A conta de água e prestação de serviços deverá ser impressa, via Bluetooth, em papel térmico, compatível com as impressoras da térmicas portáteis.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Manutenção/Consulta ao Cadastro de Hidrômetros; • Gestão e Controle da Movimentação de Hidrômetros; • Gestão e Controle do Roteiro a ser percorrido pelos agentes de leitura; 4 • Geração



de Dados para Leitura por Rota; • Capacidade de carregar várias rotas no mesmo dispositivo; • Registro das Leituras e Anormalidades; • Monitoramento das leituras Transmitidas; • Consistência das Leituras e Cálculo dos Consumos; • Controle e Gestão das Anormalidades de Leituras; • Análise das Exceções de Leituras e Consumos; • Controle e Gestão da Medição e Consumo; • Controle e Gestão da ação de Fiscalização; • Alteração de Dados para Faturamento; • Alteração de Dados Cadastrais; • Substituição de Consumos Anteriores; • Controle e Gestão das Ações de Substituição e Instalação de Hidrômetros com as seguintes consultas mínimas: o Histórico de Medição e Consumo; o Histórico de Instalação de Hidrômetro; o Histórico de Medição Individualizada; o Histórico de Movimentação de Hidrômetro; o Histórico de Anormalidades de Leitura ou Hidrômetro.

- Fiscalização e Confirmação de Dados Cadastrais no Processo de Leitura; • Geração e Transmissão de Arquivo para Leitura, via Cabo Conector; • Controle de violação de lacre do hidrômetro oriundo de efetivação do corte; • Fiscalização, por amostragem, das leituras informadas;
- Manutenção/Consulta para as seguintes tabelas: o Marca Hidrômetro; o Capacidade Hidrômetro; o Diâmetro de Hidrômetro; o Local de Armazenagem de Hidrômetros; o Anormalidades de Leitura; o Anormalidades de Consumo; o Agentes de Leitura. • Registro de Alterações Efetuadas; • Geração das Informações Gerenciais de Micromedição; 5 • Permitir a utilização de tecnologia wireless na impressão de fatura, possibilitando enviar dados por conexão Bluetooth; • Permitir que o agente de leitura crie seu próprio roteiro de leitura durante a execução do serviço, selecionando o percurso por endereço ou pelo roteiro previamente definido; • Permitir efetuar pesquisa por qualquer parte do conteúdo da informação para localizar o número do Hidrômetro, número do imóvel, endereço, código da conta e nome do cliente; • Permitir a geração de mensagens de aviso ao agente de leitura sobre informações do imóvel e ocorrências em meses anteriores; • O sistema deverá permitir que as ligações clandestinas sejam apontadas pelos agentes de leitura em referência ao imóvel que se está efetuando a coleta da leitura. Permitindo informar se a ocorrência se encontra a direita, esquerda, a frente ou aos fundos, gerando ordem de serviço para fiscalização; • Permitir efetuar a atualização cadastral do imóvel; • Permitir gravar todas as ações dos agentes de leitura quanto à digitação dos valores de leitura do medidor; • Possuir resumo dos quantitativos dos serviços efetuados agrupados por códigos de mensagens e permitir selecionar o item agrupado navegando diretamente para a respectiva unidade consumidora correspondente a mensagem para atualização e ou execução de pendências; • Permitir o atendimento móvel ao cliente para dirimir dúvidas sobre dados da leitura e faturamento; • Permitir efetuar a impressão de notificações de débito concomitantemente com a impressão da fatura; • Permitir configurar os eventos da leitura, assim como, ordem do roteiro, sequência do roteiro, tipo de visualização; • Permitir identificar o status da leitura para leitura não efetivada, leitura efetivada, leitura efetiva pendente, impressa e entregue; • Permitir iniciar a coleta de leitura em qualquer ponto, seguindo a sequência de leitura conforme roteiro definido pelo agente de leitura; • O cadastro de ocorrência de leitura deve possibilitar no mínimo definir: a quantidade máxima permitida de reincidência para uma determinada ocorrência de leitura, código, descrição, qual o serviço deve ser gerado automaticamente pelo sistema, através de uma ordem de serviço quando determinada ocorrência for informada; • O cadastro de regra de ocorrência de leitura, deve possibilitar definir parâmetros que devem ser tratados pelo sistema de leitura no coletor de dados, no momento da obtenção da leitura em campo, quando determinada ocorrência for informada pelo agente de leitura. Sendo que para o cadastro da regra de ocorrência deve ser possível definir no mínimo os seguintes parâmetros: se a ocorrência vai permitir informar a leitura do hidrômetro, qual será o tipo de consumo a ser faturado (lido, médio ou mínimo) e se a ocorrência permitirá impressão da conta devido a reincidência; • Permitir a crítica de leitura e de faturas emitidas pelo coletor, sendo que o processo de crítica de leitura deve permitir identificar e tratar consumos, leituras e ocorrências indevidas e o processo de crítica de fatura emitida pelo coletor devem permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuem falta de integridade de informação; • Emissão de relatórios que forneçam todas estatísticas de leituras efetuadas por agentes de leitura, demonstrado a quantidade de leituras efetuadas por grupo, setor e o índice médio de ocorrências de leituras registradas por eles; • Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo evidenciando por agente de leitura sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras.



### 3) FATURAMENTO

O módulo de faturamento deverá efetuar os cálculos e a emissão das contas de consumo ou faturas de cobrança de cada período pré-definido, possibilitando ainda revisar erros localizados e reimprimir as contas revisadas. O módulo formatará as contas para impressão local em formulários pré-impresos ou não.

Deverá gerar relatórios de controle financeiro/contábil do faturamento do período por: região; localidade; categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas e distritos (setores de abastecimento).

Deverá possibilitar realizar o cálculo da água e esgoto aplicando os valores de tarifa de acordo com a faixa de consumo e número de economias, conforme Resolução atual da ARSAE (Agência Reguladora de Água e Esgoto) ou qualquer outra agência a qual a instituição esteja sobre regulação.

Este módulo deverá também permitir a integração com o aplicativo a ser instalado nos coletores portáteis (smartphones).

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Controle e Gestão da Tabela de Tarifas; • Controle e Gestão de Rotas; • Controle e Gestão de Débito e Crédito a Realizar; • Controle e Gestão de Cronograma de Faturamento/Leitura; • Controle e Gestão da Execução de Atividade de Faturamento; • Controle, Gestão e Apresentação dos Dados relativos à Qualidade da Água; • Faturamento por Grupo de Clientes; • Cálculo dos Valores de Água e Esgoto; • Simulação de Cálculo da Conta; • Cadastro de Mensagem da Conta por Grupo de Cliente ou individualizado; • Emissão das Contas; • Controle e Gestão do processo de Emissão de Contas para Órgãos Públicos; • Emissão de Faturas por Endereço de Entrega; • Inclusão de Conta; • Cancelamento de Conta; • Retificação de Conta; • Alteração de Vencimento; • Permitir colocar e retirar a Conta em Pendência; • Desfazer Retificação ou Cancelamento; • Manter Contas de um conjunto de imóveis; • Controle e Gestão do vencimento de Conta; • Recebimento e Processamento do Arquivo de Leitura através da Entrega Simultânea da Conta, online (tempo real) e/ou offline; • Controle dos Documentos não Entregues; • Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Situação de Faturamento; • Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Débito; • Controle e Gestão do Histórico do Faturamento (Log de todos os cálculos ao fechar a fatura); • Gestão e Controle do processo de Encerramento do Faturamento do Mês; • Gerar Resumo Faturamento; • Controle e Gestão de O.S. Seletiva de anormalidade de Consumo; • Registro de Alterações Efetuadas; • Permitir cadastrar grupos de tarifas distintas; • Permitir o cadastro de tarifas por tipo de cliente; • Permitir efetuar descontos de percentuais e valores nas faixas de consumo; • Permitir calcular os valores que irão compor a fatura do cliente com regras de isenções, descontos e outros, desde que parametrizados e autorizados pela legislação vigente. Os valores ora apurados destes favorecimentos deverão ser registrados para estudos de impactos na arrecadação; • Permitir o lançamento de qualquer débito ou crédito para compor a fatura (insumos) quer seja de taxas de serviços ou encargos sobre débitos; • Permitir que todos os lançamentos possam ser cancelados e ou substituídos mantendo todos os históricos; • Permitir a geração de parcelas de vendas de produtos e serviços diversos gerando documentos de cobrança para tal venda ou mesmo incorporar tal valor a uma fatura; • Permitir a geração dos contratos de convênios que podem ser vinculados e inseridos na fatura como assinatura de jornais, revistas, doações, entidades beneficentes, possibilitando a cobrança que poderá ser parcelada dentro de regras de cálculo e padrões previamente definidos e cadastrados; • Permitir que consumos e débitos/ créditos pendentes (consumo final) sejam faturados quando a unidade consumidora é desligada por solicitação do cliente ou por falta de pagamento; • Permitir que após a detecção do desligamento seja criada uma fatura onde serão lançados os valores referentes aos resíduos de consumo e débitos e créditos da



unidade consumidora, que deverá ser enviada ao cliente, respeitando-se a data de vencimento onde a unidade consumidora está cadastrada; • O sistema deverá possuir várias formas de impressão das faturas, tais como, emissão em massa no formato A3, A4, duas por folha A4, simultânea, nos padrões FEBRABAN, geradas em arquivos no formato PDF; • Permitir a cobrança das parcelas de renegociação nas faturas mensais ou em uma única fatura para pagamento antecipado; • Permitir o cancelamento da fatura com resgate da parcela de renegociação inclusa; • Permitir a restrição a novos parcelamentos de débito aos clientes que já tiveram contratos cancelados por inadimplência; • Permitir gerar faturamentos por média de consumo individual, ou grupo de clientes, que por algum motivo não foram realizadas as coletas de consumo; • Permitir o rateio do consumo para determinado período em casos eventuais em que o número de dias do consumo exceder o limite estipulado pela Agência Reguladora, sem prejuízos dos residuais, seja para a Autarquia, seja para o cliente.

No presente módulo ou em módulo a parte o sistema deverá ainda contemplar as resoluções do Ministério da Saúde quanto à qualidade da água fornecida, portanto deverá permitir o cadastramento das análises sobre a Qualidade da Água e disponibilizar estas informações contemplando no mínimo:

- informações sobre as análises da qualidade da Água com impressão nas faturas de contas de Água e esgoto do cliente;
- a visualização da rede de distribuição da Água e das unidades consumidoras e seus respectivos endereços por agrupamento de logradouros, bairros, reservatórios;
- relatórios gerenciais sobre os consumos medidos e faturados e seus respectivos valores por reservatório;
- visualizar as ligações de Água em relação a rede de distribuição, reservatórios e fontes de abastecimento;
- relatório de clientes por sistema de abastecimento;
- relatório que demonstre a qualidade da água de uma rede de abastecimento para um determinado ano.

#### **4) ARRECADAÇÃO**

O módulo deverá controlar a arrecadação das contas/faturas emitidas, contemplando todas as particularidades associadas, tais como separação das receitas arrecadadas por período de referência; por estabelecimento arrecadador; gerencia regional, localidade ou distrito, categoria de usuários, por tipo de serviço prestado, originárias de parcelamento de débitos, multas, acordo judicial etc.

O sistema deverá realizar o controle da arrecadação, incluindo: o recebimento dos dados enviados pelos agentes arrecadadores por meio eletrônico; a captura pelo código de barras; a digitação manual de entradas de pagamentos; a seleção e a regularização das inconsistências de pagamentos e emissão dos relatórios gerenciais financeiros. Permitir arrecadação por convênio bancário (Débito Automático, Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240 e 400).

Manter as informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora atualizadas, contendo: a data do pagamento; o estabelecimento que foi pago; valores recebidos por tipo de serviço e por período de referência do débito; valores recebidos relativos a parcelamentos de débitos, multas e outros encargos financeiros pertinentes; bem como deverá permitir identificar de maneira seletiva os usuários inadimplentes, permitindo a emissão dos avisos de débitos, segundo critérios pré-definidos de seleção.

Permitir a realização de acertos de divergências de pagamentos realizados na rede arrecadadora e que, por extravio de documentação, não foram atualizados na base de dados.

Permitir a checagem de valores depositados pelos convênios de arrecadação contra os valores que realmente constam nos arquivos recebidos.



Permitir a troca eletrônica de dados (EDI) com os agentes arrecadadores, para usuários com débito automático em conta e para controle de arrecadações realizadas.

Permitir registrar as diferenças entre valores devidos e valores pagos com geração de valores de crédito ou débito para lançamento na próxima fatura do cliente.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Inclusão/Manutenção dos Arrecadadores; • Registro dos Contratos dos Arrecadadores; • Controle dos Avisos Bancários recebidos através da EDI; • Controle das Guias de Pagamentos e de Devoluções; • Controle do Movimento (acertos, fechamento, encerramento mensal) dos Arrecadadores; • Controle do Movimento de Débito Automático em Conta Corrente; • Controle de Pagamentos não identificados; • Consulta aos Dados Diários de Arrecadação; • Consulta ao Resumo da Arrecadação; • Manutenção/Consulta para as seguintes Tabelas: o Banco; o Agência Bancária; o Conta Bancária; o Contrato de Arrecadador; • Registro de Alterações Efetuadas; • Todas as faturas emitidas no processo do faturamento, inclusive aquelas faturas geradas pelo coletor de leitura com emissão instantânea, deverão ser devidamente reconhecidas pelos processos do módulo de arrecadação, tanto para o pagamento em balcão dos agentes arrecadadores conveniados, quanto para débito em conta; • Possuir visão dos controles gerenciais sobre a previsão de arrecadação por data de vencimento do débito automático; • Permitir a carga de arquivos de convênios de débito automático, Tipo G, Tipo F, Arrecadação por meio de Cobrança Bancária – Padrão CNAB 240; • Permitir efetuar uma nova geração dos arquivos de débito automático para envio aos convênios de arrecadação para atualizando as datas de Vencimento de cada Lançamento na ocorrência de eventual atraso; • Permitir efetuar a classificação das pendências da arrecadação referentes a valores constituídos durante o processo de arrecadação das faturas e documentos que não sofreram classificação automática para lançamento na próxima fatura do cliente; • Permitir o registro e controle da data de efetivação do crédito para a empresa referente ao repasse do valor arrecadado de cada fatura pelo convenio de arrecadação; • Permitir efetuar a arrecadação por leitura do código de barras, digitação do número da fatura, pelo número da unidade consumidora e data da competência; • Permitir a visualização do movimento de arrecadação de cada caixa atualizado em tempo real e os quantitativos de tempos, de documentos, de valores agrupados por tipo de espécie de pagamento e as retiradas; • Permitir efetuar e registrar retiradas do movimento do caixa durante o processo de arrecadação; • Permitir a visualização e emissão de relatórios dos resumos de entrada, de arrecadação, das retiradas, dos valores agrupados por espécie no fechamento dos caixas e dos pontos de arrecadação; • Possuir cadastro de agentes arrecadadores (bancos) e suas respectivas agências; • Possuir cadastro de cada convênio firmado com os agentes arrecadadores, com vigência e tarifação aplicada; • Permitir que todo pagamento advindo de um agente arrecadador seja diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal; • Permitir realizar o cálculo de multas, juros e correções quando a fatura é quitada após a data de vencimento, com lançamento em faturas futuras; • Permitir que todos os arquivos de pagamentos advindos dos agentes arrecadadores sejam capturados eletronicamente, possibilitando a automação dos processos de pagamento integrada ao sistema bancário, eliminando a utilização de processos manuais de gestão e garantindo a segurança na liquidação dos documentos de cobrança; • Possuir módulo que possibilita efetuar a digitação manual de pagamentos pela identificação do cliente, ou pelo sequencial do pagamento ou pelo código de barras; • O sistema deverá efetuar automaticamente a geração de lançamentos de multa, juros e correções em contas específicas separando as pertencentes ao exercício da dívida ativa; • Permitir realizar o tratamento de pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos; • Permitir emissão de relatórios que demonstre um resumo detalhado das importações dos arquivos bancários, visualização da posição atual do extrato bancário, pagamentos não identificados e um comparativo da arrecadação, onde deve ser demonstrada graficamente a posição atual da arrecadação, fazendo um comparativo com a média e a maior arrecadação em relação ao número de dias de arrecadação;

**CNPJ: 27.500.412/0001-47 | AUTARQUIA MUNICIPAL - LEI 085/1952**

(27) 3732-1117 | [compras@saaebgu.es.gov.br](mailto:compras@saaebgu.es.gov.br) | [www.saaebgu.es.gov.br](http://www.saaebgu.es.gov.br)

Avenida Dez de Abril, 390, Centro, Baixo Guandu-ES - CEP: 29730-000



- Possibilitar o envio para o débito automático com troca de arquivos entre bancos e empresa no padrão Febraban de clientes que aderiram esta opção;
- Permitir a obtenção da arrecadação diária e acumulada no mês, através de boletins diários de arrecadação, tanto do ponto de vista dos avisos bancários, quanto dos pagamentos e devoluções;
- Permitir a emissão de extrato contendo todos os avisos do arrecadador em um período informado, possibilitando a identificação de créditos ou débitos ainda não processados pelo sistema.

## 5) DÉBITO AUTOMÁTICO

O sistema deverá possuir processo automatizado com troca de arquivos entre bancos no padrão Febraban de clientes que aderirem esta opção.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Permitir a geração e envio de arquivos de clientes que estejam cadastrados como débito automático;
- Permitir efetuar a carga de arquivos recebidos do Banco;
- Permitir efetuar a geração do movimento de arrecadação com todos os dados enviados no arquivo, de forma que seja conferido e consolidado, bem como proceder às inclusões e exclusões no débito automático e troca de agência bancária, atualizando todos os dados pertinentes ao cliente no sistema. Para débitos que não foram realizados no banco, as faturas serão atualizadas de forma a ficar disponível para notificação e corte;
- Efetuar o controle de remessa sobre arquivos enviados e retornados do banco;
- Possuir consistência nas sequências dos arquivos de retorno;
- Permitir o estorno do Débito Automático, efetuando o cancelamento de faturas que sofreram alguma alteração e tiveram seus valores alterados, para que seja debitado o valor correto na conta do cliente, bem como inclusões, este procedimento deverá ocorrer até três dias antes do vencimento da fatura;
- Permitir o cancelamento de remessas / arquivos gerados, utilizado para casos em que os arquivos foram gerados indevidamente, porém não devem ser encaminhados ao banco. As faturas ficam disponíveis para serem inseridas em outro arquivo;
- Permitir a geração de arquivo com dados cadastrais de unidades consumidoras que não possuem a opção de débito automático, para que o banco possa oferecer ao cliente esta opção.
- Indicar através de consulta e/ou relatório, todos registros que contenham diferenças em relação à soma dos recebimentos e/ou devoluções processados, mesmo que sejam referentes a meses anteriores.
- Permitir o recebimento de pagamento via PIX.

## 6) COBRANÇA

Este módulo deverá efetuar a geração e o acompanhamento das ações que visam o recebimento de débitos – inadimplência, contemplando posições gerais sobre a dívida global e/ou individual por tipo de serviço ou de débito, acordos de parcelamentos, períodos de atraso, baixas por cancelamento de débitos.

Permitir o pleno controle e gerenciamento da rotina de corte/supressão de fornecimento de água por inadimplência, através de procedimentos extremamente regulamentados, incluindo a emissão de avisos de contas vencidas, notificações de débitos, e ordens de serviços de cortes e de religações, controle de ligações cortadas e não reabilitadas.

Enviar clientes devedores, conforme critérios definidos, para inclusão na dívida ativa do município, bem como também a retirada de clientes inscritos na dívida ativa com débitos negociados ou pagos, possibilitando o acompanhamento de todo o ciclo do processo de negativação e o acompanhamento dos resultados através de consultas e relatórios.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:



- Permitir inclusão/manutenção dos Cronogramas de Cobrança; • Permitir geração e emissão seletiva de Ordens de Serviços de Ações de Cobrança; • Permitir o Controle e Gestão dos Ciclos de Ações de Cobrança; • Gerar Demonstrativo de Resultados das Ações de Cobrança; • Permitir Controle e Gestão dos Parcelamentos de Débitos por Tipo de Cliente, por Região, Bairro; • Permitir Geração e Emissão do Contrato de Parcelamento de Débitos; • Permitir Acompanhamento dos Recebimentos Relativos aos Parcelamentos de Débitos; • Permitir Controle e Gestão de Cobrança de Recebimentos de Entrada de Parcelamento; • Permitir Desfazer Parcelamento de Débitos; • Gerar e Emitir Extrato de Parcelamento de Débito por Cliente; • Controlar a emissão dos Avisos, Ordens de Cobrança e Fiscalizações de Cronograma; • Permitir Consultas de Débitos; • Permitir Gerar Relatório de Débitos; • Permitir Geração e Emissão de Extrato de Débito; • Permitir Geração Automática de Acréscimo por Inadimplência; • Controlar os Recebimentos dos Documentos de Cobrança; • Permitir Controle e Gestão das Resoluções de Diretoria Relativas a Ações de Cobrança; • Permitir Controle da Cobrança Judicial/Administrativa; • Permitir Transferência de Débito entre Clientes; • Permitir Inclusão/Exclusão de Crédito a Realizar; • Permitir Inclusão/manutenção da Tabela de Tipo de Crédito; • Permitir Gestão de Negativação de Clientes Devedores; • Permitir Exclusão da Negativação de Cliente com Débitos Negociados ou Pagos; • Registrar Alterações Efetuadas (log); • Emitir borderôs de cobrança (agrupamento de faturas em um documento único); • Registrar negociações e acordos judiciais; • Permitir a renegociação de valores renegociados. Neste quesito, deverá possuir a possibilidade do usuário do sistema, negociar valores a serem recebidos imediatamente e valores que comporão o parcelamento; • Permitir a renegociação e parcelamentos de faturas com emissão por documento de cobrança ou com possibilidades de lançamento das parcelas na próxima fatura do cliente.

Com relação à dívida ativa, o módulo do sistema deverá:

- Fazer a geração do movimento de todos os débitos individuais por unidade consumidora do cliente que não efetuou o pagamento no período que compreende o exercício de lançamento dos débitos na dívida ativa. Esta geração consiste em criar um arquivamento fiel ao documento impresso por livro página e sequência, não podendo este, sofrer qualquer alteração ficando à disposição dos órgãos de fiscalização para notificação e execução fiscal; • Permitir a geração do livro da dívida ativa por ordem cronológica de cada débito do cliente, e receber a identificação de cada débito e sua localização dentro do livro, por livro, página e sequência dentro da página. Estas informações deverão ser gravadas como atributos de cada débito e visualizadas nos gráficos e relatórios do sistema; • Efetuar a geração da notificação de débitos aos clientes inscritos na dívida ativa, permitindo também a reconstrução da notificação para atualização dos valores; • Efetuar a geração da execução da dívida ativa, após a emissão da certidão da dívida. Efetuar o controle do protocolo e proceder à geração de arquivos com número de ordem para integração com o Fórum; • Controlar e permitir a manutenção do processo em execução fiscal sobre o número do protocolo, número de ordem, advogado e custas processuais; • Permitir a simulação sobre a quitação da dívida com possibilidade de parcelamento em conformidade a leis específicas; • Permitir apurar a inadimplência da dívida ativa sobre arrecadações e renegociações efetuadas com base em um ano fiscal.

Quanto ao Agrupamento de faturas o módulo deverá possibilitar a emissão de documentos de arrecadação único (borderô), equivalente a todo um grupo de faturas da conta selecionada de determinado cliente. Com utilização plena na gestão de grandes clientes e Poderes Públicos em geral. Nesta funcionalidade deverá existir toda a parte de controle e gerenciamento dos agrupamentos, bem como dos faturamentos efetuados, que podem até mesmo sofrer manutenções em suas faturas como alterações de vencimento. O borderô deverá ser emitido com códigos de barras permitindo a sua quitação nas agências arrecadadoras e conseqüentemente a baixa de pagamentos de todas as faturas incluídas nele automaticamente por meio eletrônico e manual.

Deverá ainda, permitir a simulação de qualquer renegociação de débitos dos clientes, com emissão de aceite e geração de contratos.



## 7) NOTIFICAÇÃO DE DÉBITO

O sistema deverá permitir a simulação sobre a geração de notificação por diversos itens de seleção, sendo, local, movimento de leitura, quantidade de faturas, por valor, período, disponibilizando para impressão em lote com os respectivos protocolos de entrega como também ser gerado para impressão em dispositivos móveis, de forma a ser incluída na fatura emitida simultaneamente com a leitura, in loco.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Permitir a baixa da ordem de serviço quando registrado que a notificação foi impressa pelo aplicativo de coleta e impressão simultânea de fatura;
- Permitir a visualização das notificações geradas e a evolução da arrecadação e suas pendências;
- Possuir relatórios gerenciais sobre a quantidade de notificações geradas, arrecadadas, vencidas, faturas que compõem a notificação e que foram arrecadadas pelo processo normal;
- Possuir relatórios gerenciais sobre geração e impressão de notificação que não foram entregues ao cliente;
- Permitir o cancelamento da geração de notificação sobre débitos vencidos;
- Permitir a emissão de protocolos de entrega para registrar os clientes notificados;
- Permitir o cadastramento de solicitações de notificação com as respectivas seleções de parâmetros, possibilitando a geração automática de movimentos de notificações para cada solicitação cadastrada;
- Permitir o controle e acompanhamento da geração do movimento de notificação com vencimento não inferior a 30 dias, conforme exigência legal;
- Permitir que a notificação contenha somente faturas vencidas e não bloqueadas;
- Permitir que os clientes que não tiveram o serviço de água interrompido devido à não execução da ordem de serviço de corte, tenham suas faturas vencidas e ainda não quitadas incluídas no processo de notificação de débito novamente;
- Possuir controle sobre as notificações emitidas de forma a não ser gerada novamente até que esteja vencida, mesmo que ocorra o vencimento de outros débitos;
- Permitir o cadastramento dos protocolos de entrega que foram assinados pelos clientes;
- Permitir a geração de notificações filtrando por quantidade de faturas, por período, por valores, por grupo, região, por disponibilidade de entrega;
- Possuir relatórios gerenciais que possibilite o acompanhamento da execução das ordens de serviço de corte e supressão, bem como manter todo o controle sobre as ligações e religações a serem feitas, para que toda cobrança dos serviços de corte e religação, sejam devidamente registradas ao cliente que teve sua ligação de água cortada.
- Controlar as rotinas do ciclo do corte que devem compreender rotinas parametrizadas para emissão de comunicados de débito (Notificações de débito) bem como o desdobramento em ordens de serviço de corte se o cliente não der a devida atenção à notificação de débito.
- Possuir simulação de corte com base nas notificações entregues;
- Permitir a geração do corte utilizando os mesmos critérios utilizados na seleção para geração da notificação de débito.

## 8) ATENDIMENTO AO PÚBLICO E REQUERIMENTOS

O módulo deverá estabelecer uma integração entre o centro operacional e os serviços de Atendimento a Clientes (telefônico, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O módulo deverá contemplar todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: a abertura do atendimento ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefônico); a programação; emissão, baixa das ordens de serviços executados; e a geração de relatórios operacionais e gerenciais.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:



- Abrir requerimentos de atendimento e gerar ordens de serviço para as diversas áreas internas e externas;
- Possibilitar a abertura de ordens de serviço mediante ocorrências detectadas in loco, no momento da leitura, através dos coletores portáteis (smartphones);
- Direcionar as ordens de serviços para as unidades internas de atendimento (operacional, comercial, de projetos etc.);
- Gerar ordens de serviços complementares (tipo: recomposição de pavimento, retirada de entulho etc.) vinculadas às ordens de serviços principais, através de parametrizações, de forma automática;
- Efetuar a geração das solicitações internas de serviços como, por exemplo, as de fiscalização, em que o sistema, por meio de rotinas de detecção de indícios, procura por possíveis irregularidades e permite o acompanhamento do processo desde a fiscalização até a emissão da fatura de cobrança;
- Realizar pesquisa de identificação do usuário através do código do logradouro, do número da matrícula (código da conta), do nome da rua ou do usuário, CPF/CNPJ;
- Realizar pesquisa cadastral dos usuários;
- Consultar status da ordem de serviço: pendente, em aberto ou executada;
- Consultar a situação de débito dos usuários que estão solicitando serviços;
- Atualizar os dados do cadastro de usuários, sempre que for detectada, em campo durante a execução dos serviços solicitados, alterações de dados relacionados à ligação ou ao imóvel;
- Cancelar ordens de serviço, por diversos motivos, permitindo a geração de relatórios por tipo de cancelamento;
- Programar automaticamente os serviços, segundo prazos e prioridades estabelecidas;
- Emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados, em aberto e executados;
- Imprimir as ordens de serviços programadas para execução;
- Apropriar os recursos utilizados na execução dos serviços – horas/equipe, horas/equipamentos, materiais consumidos etc.;
- Baixar as ordens de serviços executadas por qualquer equipe ou área;
- Calcular os custos diretos de cada serviço executado;
- Controlar os materiais aplicados por equipe;
- Permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos relatórios gerenciais relacionados ao sistema.

## 9) PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS

Este módulo permitirá aos responsáveis pela programação de serviços em cada área, distribuir, automaticamente, os serviços em aberto entre as equipes disponíveis.

O módulo deverá possibilitar o controle de todas as ocorrências encontradas durante um determinado processo desde o retorno das ordens de serviço e de seu redirecionamento entre diferentes áreas permitindo o registro de tudo que foi solicitado pelo cliente tais como reclamações, informações ou serviços, fazendo com que estas sejam encaminhadas para diferentes áreas.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Gerar os dados para consultas, tais como: quantidade de serviços a executar, por tipo de equipe, distribuição dos serviços de acordo com os prazos previstos, carga horária necessária para a execução e os serviços atrasados e seus respectivos motivos. Concluídos os trabalhos de programação, o sistema deverá admitir instantaneamente a impressão das ordens de serviços programadas
- Fornecer recurso para que as ordens de serviços referentes a serviços definidos pela empresa fiquem suspensas para controle no momento de sua abertura, para posterior aprovação do responsável, ou seja, deve disponibilizar uma funcionalidade que permita a liberação ou a não liberação de determinados serviços que dependem de aprovação para posterior execução;
- Fornecer recurso para que toda ordem de serviço possa ser desdobrada em nova solicitação para que a solicitação seja atendida na sua integridade, ou a solicitação pode ser cancelada caso tenha sido gerada indevidamente;
- Disponibilizar funcionalidade para reprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida;
- Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes;
- Permitir a postergação da execução de uma ordem de serviço;
- Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado;
- Cadastro de tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo clientes, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo



que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço; • Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução sejam devidamente registrados. Disponibilizar funcionalidade para realizar a programação da execução da ordem de serviço, possibilitando definir qual equipe ou funcionário será responsável pela execução do serviço. • Permitir que, através de parâmetros previamente selecionados, seja possível pesquisar a situação de execução das Ordens de Serviço, tais como: o Solicitação de Serviço a Executar – ordem de serviço programada para execução, ordem de serviço pendente e ainda não programada para execução, ordem de serviço executada e não baixada, ordem de serviço pendente com prazo de execução vencido ou com prazo de execução prorrogado; o Solicitação de Serviço Programada – ordem de serviço programada, mas pendente de execução; o Solicitação de Serviço com Prazo Vencido – ordem de serviço pendente em atraso, ou seja, cujo prazo de execução não foi cumprido e também não foi prorrogado; o Solicitação de Serviço Prorrogada – ordem de serviço pendente, que por algum motivo teve o seu prazo de execução dilatado. • Permitir cadastrar materiais a serem utilizados na execução dos serviços, compreendendo: o Cadastro de unidades de medidas dos materiais; o Cadastro de setores de execução de serviço; • Emissão dos Relatórios do Sistema: o Relação de serviços a executar por data prevista na programação (cronograma de execução); o Relação de serviços executados em determinada data ou período e por equipe; o Relação de serviços com prazos de execução vencidos até o dia ou até determinada data; o Relação de materiais aplicados por tipo, por dia, mês, e por equipe, ou pelo conjunto das equipes; o Relação de serviços previstos para execução no dia por equipe.

## 10) INFORMAÇÕES GERENCIAIS

O módulo deverá efetuar o acompanhamento gerencial de todos os módulos anteriores em especial a geração de relatórios analíticos periódicos de críticas de ocorrências, de informações financeiras e econômicas.

O Módulo Gerencial consolida as informações necessárias para o tomador de decisão, e tem como característica a integração com os demais módulos facilitando o agrupamento das informações e a disponibilização delas.

O sistema deverá gerar relatórios sistemáticos que podem ser acessados em meio impresso, ou mediante consulta em tela, compreendendo:

- Resumo do Faturamento - total e por categoria, mensal e acumulado, por localidade ou distrito, por região ou rota, por categoria e grupo de clientes, por tipo de serviço/receita (água, esgoto, serviços diversos individualizados, multas e encargos financeiros);
- Resumo da Arrecadação Mensal - acumulado, por localidade ou distrito, por categoria e grupo de clientes, por tipo de receita (água, esgoto, serviços diversos individualizados, encargos financeiros);
- Indicadores de faturamento e de arrecadação mensal - por região, rota, município ou distrito, por categoria e grupo de clientes e por tipo de serviço/receita;
- Movimento Mensal de Arrecadação, por Agente Arrecadador;
- Histogramas de Consumos de Água e Volume Coletado de esgotos, estruturados para cada tipo e modalidade de serviço: por região, rota, por localidade; por categoria de clientes (ordenados por faixa de volume de consumo de água/coleta de esgoto medidos), classificados, separadamente, um por economia e o outro por ligação.
- Comparativo entre Faturamento, Arrecadação e Contas a Receber;
- Resumo das Ações de Cobrança;
- Resumo de Atendimentos.
- Estatística Ligações e Economias;
- Acompanhamento da Micromedição: o Consumo de Água; o Coleta de Esgoto; o Leitura e Anormalidade faturadas; o Acompanhamento da Micromedição; o Indicadores de Desempenho da Micromedição; o Hidrômetros Instalados; o Hidrômetros Substituídos; o Hidrômetros Retirados; o Hidrômetros não instalados.
- Acompanhamento Cobrança, incluindo pendências e parcelamentos.



## **11) REQUISITOS FUNCIONAIS DE SEGURANÇA**

O software de gestão comercial proposto deverá possibilitar armazenar e controlar os acessos dos usuários.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha;
- Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um perfil de acesso;
- Possibilidade delegar um perfil de acesso a um determinado usuário;
- Garantir que o usuário tenha acesso somente às funcionalidades que compõem o seu perfil;
- Garantir que o usuário atualize sua senha no seu primeiro acesso ao sistema;
- Possibilidade de registrar as tarefas executadas por cada usuário;
- Permitir atribuir as permissões às funcionalidades do sistema de um determinado usuário de origem a outro usuário de destino, por motivo de férias ou ausência deste, sem que seja necessário modificar o perfil e as permissões já configuradas para o usuário de destino.

## **12) CONTROLE E REGISTRO DAS INFORMAÇÕES**

Visando garantir a integridade das informações cadastrais e financeiras pelo manuseio nas operações constantes dos usuários, é indispensável a existência do Módulo de Segurança com a garantia de que todas as operações realizadas pelos usuários sejam gravadas em um log, que possibilite a realização de auditorias e identificação de irregularidades.

Bem como forneça um controle de acesso às funções do sistema restringindo os acessos ao grupo ou a um usuário específico, permitindo tratar permissões especiais individualmente.

Neste sentido o sistema deverá armazenar de forma histórica todas as alterações efetuadas na base cadastral registrando a informação original e a informação alterada.

## **13) ATENDIMENTO CALL CENTER**

Este módulo de atendimento deverá possibilitar atendimentos “on-line” aos clientes, tendo como principais características o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente/solicitante, por meio de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações e a partir de uma única tela, permitir integrar os serviços de Atendimento, serviços de Call Center e serviços de Protocolo dependendo do perfil de atividade e de acesso cadastrado para cada usuário.

As seguintes funcionalidades deverão ser disponibilizadas neste módulo:

- Possuir protocolo com as mesmas características das ordens de serviços, permitindo o registro e consulta por tipos de solicitações, áreas, registros de atendimento, assuntos por registro de atendimento, transferências entre áreas e responsáveis, com envio de mensagens e e-mail ao solicitante em cada fase do processo;
- Efetuar geração de Ordem de Serviço de Atendimento em agências e Call Center, registrando os respectivos tempos para cada atendimento efetuado pelo usuário;
- Permitir que se faça o encaminhamento de uma ordem de serviço com opção de escolha para um posto de serviço, ou para uma equipe de serviço, para um veículo ou para um técnico;
- Permitir efetuar pesquisa de atendimento por vários itens de seleção, visualizando informações cadastrais e financeiras das unidades consumidoras do cliente;
- Permitir registrar e visualizar todos os registros de atendimento e o histórico das manutenções cadastrais efetuadas nas informações do cliente anterior e atual;
- Permitir consultar históricos de faturas emitidas inclusive as substituídas e canceladas;
- Permitir a visualização de todos os dados da fatura emitida (dados de faturamento, débito em conta, rateio do consumo, histórico de consumo de leitura, de cortes, desligamentos e



ligações, tabela tarifária praticada, serviços faturados, pagamentos efetuados, arrecadadores; • Permitir a emissão da segunda via de fatura registrando o motivo de sua emissão e com possibilidade de agrupar em guia de recolhimento (borderô) várias faturas; • Permitir efetuar alteração de faturas, por motivos de integridade, segmentadas em funcionalidades distintas para alterar a data de vencimento, alterar a data de leitura, alterar a leitura, alterar consumo, atualizar os dados cadastrais e de faturamento, atualizar valores a compensar, alteração por vazamentos, atualizar serviços faturados, atualização da situação da fatura para processos administrativos e judiciais, atualização situação fatura para bloqueio de envio de pagamento bancário; • Permitir visualizar em tela a fatura detalhada com a composição de medição, datas, valores e históricos de leitura e consumo; • Permitir selecionar lançamentos de valores a receber com origens em taxas de serviços, pendências de arrecadação, parcelas de renegociação correspondentes a recebimentos futuros; • Permitir consultar a série histórica das leituras dos hidrômetros e seus respectivos consumos por unidade consumidora; • Permitir consultar a série histórica das faturas do cliente; • Permitir consultar a série histórica das ordens de serviços do cliente; • Permitir efetuar o cadastro de habitantes que residem na unidade consumidora;