



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

**PREGÃO PRESENCIAL N. ° 004/2018**

**PROCESSO Nº: 004/2018**

**Data e hora de recebimento e abertura dos envelopes: 20/02/2018 às 13:30 horas**

O Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas fará realizar em sessão pública, na Secretaria de Licitações do DMAE, situada na Praça Coronel Agostinho Junqueira, 67 – Centro/São Benedito, na cidade de Poços de Caldas/MG, licitação na modalidade **PREGÃO**, tipo **MENOR LANCE POR LOTE** para **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO DE DESENVOLVIMENTO, CONVERSÃO, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ÁGUA, ESGOTO E ÁGUAS PLUVIAIS, UTILIZANDO BANCO DE DADOS SQL SERVER 2012, COM INCLUSÃO E INTEGRAÇÃO DO MÓDULO DE PROTOCOLO EM PLATAFORMA WEB. INTEGRAÇÃO COM OS MÓDULOS DE FISCALIZAÇÃO ON-LINE E 0800, COM ENTREGA DO CÓDIGO FONTE DE TODOS OS SISTEMAS ENVOLVIDOS CONFORME ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL.**

O presente Pregão será processado e julgado em conformidade com a Lei Federal n.º 8.666/93, a Lei Federal n.º 10.520/02 e o Decreto Municipal n.º 8243/05 e com as normas deste instrumento e demais normas legais atinentes à espécie.

Constituem anexos do presente Edital e dele fazem parte integrante:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – DESCRIÇÃO TÉCNICA DO SISTEMA

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO – CREDENCIAMENTO;

ANEXO IV – MODELO DE CREDENCIAMENTO POR PROCURAÇÃO

ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO ME/EPP;

ANEXO VI – MODELO DE DECLARAÇÃO de inexistência de fato impeditivo;

ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO de cumprimento da disposição do art. 27, V da Lei 8.666/93;

ANEXO VIII – MODELO DE PROPOSTA

ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFORME EDITAL.

ANEXO X – MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E EQUIPE TÉCNICA

ANEXO XI – MINUTA DE CONTRATO



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Os interessados em obter cópia do Edital e respectivos anexos deverão comparecer, até o dia anterior à data da sessão do pregão, na Sala de Licitações do DMAE, situada na Praça Coronel Agostinho Junqueira, 67 – Centro/São Benedito, na cidade de Poços de Caldas/MG, no horário das 12:00 às 18:00 horas ou pelo endereço eletrônico [www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br).

### 1 - OBJETO

1.1. O presente Pregão tem como objeto a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO DE DESENVOLVIMENTO, CONVERSÃO, IMPLANTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ÁGUA, ESGOTO E ÁGUAS PLUVIAIS, UTILIZANDO BANCO DE DADOS SQL SERVER 2012, COM INCLUSÃO E INTEGRAÇÃO DO MÓDULO DE PROTOCOLO EM PLATAFORMA WEB. INTEGRAÇÃO COM OS MÓDULOS DE FISCALIZAÇÃO ON-LINE E 0800, COM ENTREGA DO CÓDIGO FONTE DE TODOS OS SISTEMAS ENVOLVIDOS CONFORME ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA**, que integra o presente Edital, em todos os seus termos e condições, independente de transcrição, adotando como critério de julgamento o **MENOR LANCE POR LOTE**.

### 2 – DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA

2.1. O prazo máximo para execução dos serviços de desenvolvimento, conversão, integração, implantação, e treinamento do objeto deste certame é de **90 (noventa) dias**, contados a partir da data de celebração do contrato de prestação de serviços, conforme cronograma estabelecido no Termo de Referência anexo a este edital.

2.2. Quanto aos serviços de suporte, ajustes, manutenção e aperfeiçoamento do objeto, o prazo de será de **09 (nove) meses**, contados a partir da primeira etapa.

2.3. O prazo de vigência contratual será de 12 (doze) meses e poderá ser prorrogada anualmente por até 48 (quarenta e oito) meses, conforme faculta o art. 57 inciso IV da Lei 8.666/93, de acordo com o interesse do DMAE, haja vista tratar-se de utilização de serviços de informática de natureza contínua.

2.4. Os serviços deverão ser prestados de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência – **ANEXOS I e II**, deste instrumento.



### **3. DA PARTICIPAÇÃO**

3.1. Poderão participar da presente licitação exclusivamente **pessoas jurídicas do ramo pertinente ao objeto desta licitação** regularmente estabelecidas no Brasil e que atenderem as exigências deste Edital.

3.2. As microempresas ou empresas de pequeno porte interessadas que quiserem participar, se beneficiando das vantagens concedidas pela Lei Complementar nº 123/2006, deverão comprovar sua condição conforme estabelecido no art. 3º desta referida Lei, por meio da Certidão Simplificada da Junta Comercial ou Declaração assinada pelo contador e pelo representante legal.

3.3. Não poderão participar desta licitação empresas que:

3.3.1. se encontrarem em processo de dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, fusão, cisão, incorporação ou com falência decretada;

3.3.2. consorciadas;

3.3.3. estejam suspensas de participar de licitação e impedidas de contratar com o DMAE, durante o prazo da sanção aplicada;

3.3.4. sejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes de punição ou até que seja promovida a reabilitação;

3.3.5. cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto desta licitação.

3.3.6. sociedades empresárias ou entidades de que sejam sócios, acionistas ou ocupem funções de direção, controle ou administração membros da Diretoria, ou empregados do DMAE.

**3.4. A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório, sendo que a empresa interessada deverá acompanhar as alterações no edital por meio do site do DMAE.**

### **4. DO CREDENCIAMENTO PARA MANIFESTAÇÃO NAS SESSÕES**



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

4.1. Para manifestação nas reuniões e para prática de atos relativos ao presente pregão, especialmente para formulação de lances verbais, interposição de recursos, motivadamente na sessão, a licitante deverá indicar um representante devidamente credenciado.

4.2. Para o credenciamento, deverá ser apresentado ao pregoeiro, **fora dos envelopes**, na abertura da sessão:

**4.2.1. no caso de diretor, gerente, sócio, proprietário ou assemblado:**

a) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e documento de eleição de seus administradores, devidamente registrados na Junta Comercial ou no registro civil de pessoas jurídicas, conforme o caso;

b) documento de identificação oficial que contenha foto;

**4.2.2. no caso de procurador:**

a) instrumento público ou particular de procuração, com firma reconhecida em cartório, com poderes expressos para formular ofertas e lances de preços e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome da proponente;

b) documento de identificação oficial que contenha foto;

c) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor;

4.2.3. DECLARAÇÃO conforme modelo constante no **Anexo IV**, de que a licitante satisfaz todos os requisitos necessários à habilitação, sob pena do não recebimento dos envelopes, devendo ser apresentada fora dos envelopes de proposta e documentos.

4.2.4. Para os benefícios da Lei Complementar nº 123/2006, a licitante deverá comprovar a condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte referente ao último exercício social exigível, mediante a apresentação da **Certidão Simplificada expedida pela Junta Comercial ou órgão de registro competente**; ou Declaração assinada pelo Contador e pelo representante legal.

4.3. Os documentos serão retidos pelo pregoeiro e juntados ao processo licitatório, podendo ser apresentados em original, ou por qualquer processo de cópia, autenticado por cartório competente ou por servidor do DMAE.

4.4. Não será aceito credenciamento de um mesmo representante para mais de uma empresa.



4.5. Os interessados em acompanhar as sessões de abertura dos envelopes, que não tenham sido credenciados, poderão fazê-lo desde que não interfiram, de modo algum, no bom andamento dos trabalhos.

4.6. O licitante interessado poderá ainda intentar não estar presente para participar na sessão, podendo encaminhar sua proposta via postal com preços e condições imutáveis e fixos (prevalecendo os apresentados na proposta), sendo excluído da fase de lances e ainda do direito de interposição de recursos sobre qualquer fase da licitação.

4.6.1. No caso do subitem acima, faz-se necessário que a licitante encaminhe um 3º envelope, distinto dos envelopes de proposta comercial e habilitação, devidamente identificado com os dados do licitante e da licitação em questão, contendo a Declaração de Credenciamento nos moldes do **ANEXO IV** e a CÓPIA AUTENTICADA DO CONTRATO OU ESTATUTO SOCIAL. Todas as declarações deverão estar devidamente rubricadas e assinadas por seu representante legal.

4.6.2. As micro e pequenas empresas que desejarem encaminhar seus envelopes via postal, poderão fazê-lo, porém, deverão ter ciência de que as mesmas não serão privilegiadas pelo benefício previsto no Art. 45, Inc. I, da Lei nº. 123/2006, uma vez que não estarão presentes para os possíveis lances de desempate.

4.6.3. Caso as micro e pequenas empresas desejarem encaminhar seus envelopes via postal, deverão ter ciência do disposto no subitem anterior, e deverão encaminhar os documentos necessários para a sua configuração enquanto ME e EPP, conforme determina este edital, para que, caso necessário, se faça valer o benefício previsto no Art. 43 da Lei nº. 123/2006.

## 5. DOS ENVELOPES DE PROPOSTA E DOCUMENTAÇÃO

5.1. Os envelopes "PROPOSTA" E "DOCUMENTAÇÃO" deverão ser **entregues ao pregoeiro na sessão de abertura da licitação, no dia 20/02/2018 às 13:30 horas** na Sala de Licitações do DMAE, situada Praça Coronel Agostinho Junqueira, 67 – Centro/São Benedito na cidade de Poços de Caldas/MG.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

5.2. O Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas não se responsabilizará por envelopes endereçados via postal ou por outras formas, e que por isso não sejam entregues na forma prevista no subitem 5.1.

### 5.2 - DO ENVELOPE 01 "PROPOSTA DE PREÇOS"

O envelope 01 deverá conter a Proposta de Preços propriamente dita, conforme modelo constante no ANEXO VIII, em envelope hermeticamente fechado, contendo em sua parte externa e frontal os seguintes dizeres:

ENVELOPE N.º 01  
PREGÃO N.º .../.....  
ENVELOPE "PROPOSTA DE PREÇOS"  
PROPONENTE:.....

### 5.3. DO ENVELOPE 02 "DOCUMENTAÇÃO"

O envelope 02 deverá conter a documentação relativa à habilitação jurídica, à qualificação econômico-financeira, à regularidade fiscal, em envelope hermeticamente fechado, contendo em sua parte externa e frontal os seguintes dizeres:

ENVELOPE N.º 02  
PREGÃO .../.....  
ENVELOPE "DOCUMENTAÇÃO"  
PROPONENTE:.....

## 6. DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES:

### 6.1. Do envelope nº 01 – Proposta de Preços:

6.1.1. O envelope nº 1 deverá conter a Proposta de Preços propriamente dita, conforme modelo constante no **ANEXO VIII**, sem rasuras, emendas, ressalvas ou entrelinhas, em papel timbrado da licitante, ou com identificação da empresa e o nº do CNPJ, datada e **assinada pelo representante**



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

legal, contendo descrição completa do objeto, valor, prazo de execução, prazo de pagamento, garantia e outras informações que se fizerem necessárias;

6.1.2. A Proposta de Preços, apresentada no modelo do **ANEXO VIII**, deverá indicar:

6.1.2.1. razão social, nº. do CNPJ, endereço completo, telefone e endereço eletrônico do licitante (e-mail);

6.1.2.2. modalidade, número e ano desta licitação;

6.1.2.3. especificação clara, detalhada e completa **do objeto ofertado**, observadas as exigências contidas no presente edital;

6.1.2.4. preços unitários e totais de cada item ofertado;

6.1.2.5. prazo de pagamento de acordo com o previsto neste instrumento;

6.1.2.6. prazo de entrega e execução dos serviços conforme o disposto neste edital;

6.1.2.7. declaração de validade mínima da proposta de 60 (sessenta) dias, contados da data da abertura do pregão;

6.1.2.8. declaração de que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, fretes até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.

6.1.2.9. A licitante vencedora deverá apresentar por escrito, a qualificação completa (nome, nacionalidade, estado civil, profissão, número do documento de identidade e CPF, endereço completo e CEP) do representante legal da empresa para a assinatura do contrato.

6.1.2.9.1. A apresentação do requerido no item anterior não é condição para habilitação do licitante, prestando-se tal somente a agilização na elaboração dos contratos.



6.1.3. O(s) preço(s) deve(m) ser cotado(s) em moeda nacional, fixos e irrevogáveis;

6.1.3.1. O(s) preço(s) ofertado(s) deve(m) ser apresentados em algarismo(s) e por extenso, com centavos de no máximo 02 (duas) casas decimais após a vírgula. Caso seja apresentado preço com mais de 02 (duas) casas decimais após a vírgula, o pregoeiro considerará apenas as 02 (duas) primeiras casas decimais, sem qualquer tipo de arredondamento.

6.1.3.2. Só será aceito um preço para cada item.

6.1.3.3. Para efeito de julgamento, havendo divergência entre o valor expresso em algarismo e por extenso, prevalecerá este último.

6.1.4. Na proposta deverão estar inclusos todos os custos e despesas necessários a perfeita execução dos serviços, incluindo todos os salários, tributos e encargos sociais e trabalhistas tais como FGTS, INSS, PIS, COFINS, Contribuição Social, IR, ISS, e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto licitado, tais como materiais, equipamentos, ferramentas, uniformes, EPI's, seguro, alimentação, transporte, estadia, supervisão dos serviços, ART, BDI e demais concernentes à plena execução do objeto durante o prazo de vigência do Contrato de Prestação de Serviços. Não será aceita nenhuma reivindicação para pagamento adicional.

6.1.5. A validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, sendo que decorrido esse prazo sem a confirmação do pedido, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

**6.1.7. Juntamente com a proposta deverá ser apresentado:**

6.1.7.1. **Declaração** de que o objeto será executado de acordo com as exigências deste edital e normas aplicáveis, conforme o Anexo IX.

6.1.7.2. **Cronograma físico-financeiro** levando-se em consideração o prazo estipulado para a execução do objeto e o valor proposto para sua execução conforme subitem 5.2 do Termo de Referência.





**6.2 - Do envelope nº 02 - Documentos de Habilitação:**

6.2.1. O envelope nº 02 deverá conter original ou cópia autenticada da documentação relativa à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à específica do objeto licitado, em conformidade com o previsto a seguir:

**6.2.2. A documentação relativa à Habilitação Jurídica consistirá em:**

6.2.2.1. Registro comercial, no caso de empresa individual;

6.2.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição dos seus administradores;

6.2.2.3. Inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

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

**Nota: Caso os documentos citados nos itens 6.2.2.1, 6.2.2.2, 6.2.2.3 e 6.2.2.4, já tenham sido entregues/enviados quando do credenciamento para participação na sessão, não será necessário apresentá-los novamente nessa fase.**

6.2.2.5. Declaração da licitante da inexistência de fato impeditivo para contratar com a Administração Pública, com data atual, de no máximo 10 (dez) dias antes da abertura, conforme modelo constante do **Anexo VI**.

6.2.2.6. Cumprimento do disposto no art. 27, V da Lei 8.666/93 por meio de Declaração, sob as penas da lei, emitida pelo proponente, conforme modelo constante no **Anexo VII**.

**6.2.3. A documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista, consiste em:**



6.2.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (**CNPJ**).

6.2.3.2. Prova de regularidade de débitos relativos a **tributos federais, dívida ativa da União e Seguridade Social**, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Ministério da Fazenda;

6.2.3.3. Prova de regularidade de débitos referentes a **tributos estaduais** expedida pela Secretaria Estadual da Fazenda;

6.2.3.4. Prova de regularidade de débitos referentes a **tributos municipais** expedida pela Secretaria Municipal da Fazenda ou Finanças da sede da licitante.

6.2.3.5. Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço (**CRF/FGTS**).

6.2.3.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT** (incluído pela Lei 12.440/2011).

**Nota:** Para apresentação das certidões exigidas nos subitens 6.2.3.2, 6.2.3.3 e 6.2.3.6, poderá ser observado o disposto no artigo 206 do Código Tributário Nacional.

**6.2.4. A documentação relativa à qualificação econômico-financeira, consiste em:**

6.2.4.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não superior a **90 (noventa) dias** da data da sessão do Pregão, se outro prazo não constar do documento. No caso de sociedades civis, certidão negativa de distribuição de processos civis, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

**6.2.5. A documentação relativa à qualificação técnica, consiste em:**

6.2.5.1. Comprovação de que possui capacidade técnica para execução do serviço objeto deste edital através de **atestado (s) de prestação de serviços** emitido por pessoa jurídica de direito público ou



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

privado, que comprove que **a licitante** executou serviços similares ao ora licitado, compatível em características, quantidades e prazos e cumpriu satisfatoriamente todas as condições estabelecidas.

6.2.5.2. Atestado (s) expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que **o responsável técnico da licitante** tenha executado de forma satisfatória, serviços com características semelhantes ao objeto desta licitação.

NOTA: O(s) atestado (s) apresentado (s) acima deverá (ão) ser assinado (s) pelo representante legal da declarante, e fazer menção aos dados do emitente (endereço, telefone, e-mail, etc), se reservando a Comissão Julgadora, o direito de promover diligência para esclarecimentos que julgar pertinentes, como previsto no § 3º do art. 43 da Lei 8.666/93.

6.2.5.3. Comprovação de que **o responsável técnico** citado no subitem 6.2.5.2 integra o quadro permanente da licitante na data prevista para entrega dos envelopes, bem como que possui nível superior e é habilitado para a execução dos serviços objeto deste certame.

6.2.5.3.1 A comprovação do vínculo empregatício do profissional ou da relação jurídica que alude este item far-se-á, no momento da habilitação, através de **vínculo trabalhista** (comprovado por meio de apresentação de cópia autenticada de ficha de registro de empregado ou anotação na CTPS, por exemplo); ou **vínculo contratual** (comprovado por meio de apresentação de cópia autenticada de instrumento de contrato de prestação de serviços) **ou societário**: comprovado por meio da verificação do nome do responsável técnico no ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, desde que denote uma ligação de caráter não eventual desse profissional com o interessado na licitação.

6.2.5.3.2. O profissional acima mencionado, após a apresentação dos documentos de capacidade técnica exigidos, estará **automaticamente** indicado (s) como responsável (is) técnico



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

(s) da empresa para a prestação de serviços objeto da presente licitação.

6.2.5.4 Indicação das instalações, do aparelhamento e da equipe técnica que serão disponibilizados para a realização do objeto da licitação, bem como a qualificação de cada um dos membros da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos nos moldes do **ANEXO X**.

6.2.6. As certidões exigidas deverão ter sido expedidas a menos de 90 (noventa) dias da data marcada para a abertura da licitação, salvo aquelas que já possuírem validade expressa fixada por lei, podendo ser apresentadas em original, ou por qualquer processo de cópia, autenticado por cartório competente ou por servidor do DMAE com competência para tal.

6.2.7. O Pregoeiro auxiliado pela equipe de apoio confirmará a autenticidade dos documentos apresentados extraídos pela *Internet*, junto aos sites dos órgãos emissores, para fins de habilitação.

6.2.8. A apresentação do CRC (Certificado de Registro Cadastral), em plena validade e com as certidões em vigor, expedido pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto **SUBSTITUI** a apresentação dos documentos exigidos nos subitens **6.2.2.1, 6.2.2.2, 6.2.2.3, 6.2.3.1, 6.2.3.2, 6.2.3.3, 6.2.3.4, 6.2.3.5 e 6.2.3.6**.

6.2.9. As microempresas e empresas de pequeno porte, devidamente identificadas, deverão apresentar para efeito da assinatura do contrato, toda a documentação exigida para comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.2.9.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, à critério do DMAE, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

6.2.9.2. A não regularização da documentação, no prazo previsto no sub item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993, sendo facultado ao DMAE convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar licitação.

### 7 . DA REALIZAÇÃO DO PREGÃO:

7.1. No dia, hora, e local designados neste Edital, será aberta a sessão pública do pregão, iniciando-se com o credenciamento dos participantes, que deverão apresentar ao pregoeiro além dos documentos para o credenciamento, a declaração de que preenche todos os requisitos necessários para a habilitação, conforme modelo contido no **Anexo IV**.

**7.1.1. Quando o representante estiver presente**, mas não estiver sido credenciado por algum motivo, o mesmo poderá acompanhar a sessão pública da licitação, porém, ficará impedido de dar lances ou interpor recursos sobre qualquer fase da licitação, porém não deverá interferir de modo algum, no bom andamento dos trabalhos.

7.1.2. Após o credenciamento dos participantes, o pregoeiro procederá à abertura dos envelopes das propostas comerciais. Em seguida, será verificada a conformidade das propostas com os requisitos deste Edital.

7.1.3. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do Edital, considerando-se como tais as que não possam ser atendidas, no ato, por simples manifestação do proponente.

7.1.3.1. Para verificar a aceitabilidade da proposta de acordo com o presente item, o Pregoeiro se reserva no direito de solicitar parecer de técnicos do DMAE ou de terceiros, a fim de melhor orientar a sua análise e decisão.

7.1.3.2. Atendidas as condições estabelecidas no edital, estarão classificadas para a fase de lances verbais, a proposta de preço com valor mais baixo e as demais propostas com valores sucessivos e superiores em até 10% (dez por cento) da proposta de menor preço.



7.1.4. Definida a classificação provisória considerando-se o critério de julgamento de **MENOR LANCE POR LOTE**, o pregoeiro convidará individualmente os licitantes classificados, de forma seqüencial, a apresentar lances verbais a partir do autor da proposta classificada de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por sorteio no caso de empate de preços.

7.1.4.1. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no inciso anterior, o pregoeiro classificará as melhores propostas subseqüentes, até o máximo de 03 (três), para que seus autores participem dos lances verbais, quaisquer que sejam os preços oferecidos.

7.1.4.2. O pregoeiro poderá deixar de aplicar o disposto nos sub-itens 7.1.3.2 e 7.1.4.1 e permitir a participação na fase de lances verbais, de todos os competidores que tiverem suas propostas classificadas, de forma a ampliar a participação e a competitividade desde que não prejudique a agilidade, a eficiência e o bom andamento do certame.

7.1.4.3. Caso não se realizem lances verbais, será verificada a conformidade da proposta escrita de menor preço com o preço base apurado pelo DMAE, bem como sua exeqüibilidade.

7.1.4.4. Quando comparecer um único licitante ou houver uma única proposta válida caberá o pregoeiro verificar a aceitabilidade do preço ofertado.

7.1.5. Não serão aceitos lances cujos valores sejam iguais ou maiores ao último lance ofertado anteriormente.

7.1.5.1. A desistência em apresentar lance verbal, quando convocado pelo pregoeiro, implicará na exclusão do licitante das rodadas posteriores de oferta de lances verbais relativos ao objeto, ficando sua última proposta registrada para classificação definitiva ao final da etapa.

7.1.6. Declarada encerrada a etapa competitiva, o pregoeiro procederá à classificação definitiva das propostas, que será consubstanciada em ata.

7.1.7 Constarão na ata os licitantes participantes, os preços oferecidos nas propostas apresentadas, as propostas eventualmente desclassificadas com a respectiva fundamentação e a ordem de classificação provisória das cotações.



7.1.8. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, desde que previamente identificadas.

7.1.9. Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor preço.

7.1.10. Para efeito do disposto no item acima, caracterizado o empate, proceder-se-á do seguinte modo:

7.1.10.1. A micro ou pequena empresa mais bem classificada terá oportunidade de apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão (perda do direito de fazer nova proposta).

7.1.10.2. Não ocorrendo a contratação da micro ou pequena empresa nos casos dela não ofertar nova proposta cobrindo o valor considerado melhor oferta válida ou a não apresentação da documentação em tempo hábil, serão convocadas as ME's ou EPP's remanescentes, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

7.1.10.3. Na hipótese da não contratação, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

7.1.11. Concluída a fase de classificação das propostas, será aberto o envelope de documentação do proponente classificado em primeiro lugar.

7.1.12. Constatando-se o atendimento das exigências fixadas no Edital, o licitante classificado e habilitado será declarado vencedor.



**7.1.13. Serão inabilitadas as licitantes que apresentarem documentação incompleta ou com borrões, rasuras em partes essenciais, e desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências essenciais do Edital.**

7.1.13.1. Se o licitante for considerado inabilitado, o pregoeiro poderá conceder dentro da própria sessão, faculdade para o saneamento de falhas, desde que as mesmas possam ser escoimadas no ato.

7.1.14. Se no Certificado de Registro Cadastral, emitido pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto, constar alguma das certidões relativas aos subitens **6.2.3.1, 6.2.3.2., 6.2.3.3, 6.2.3.4, 6.2.3.5, 6.2.3.6**, com prazo de validade expirado, o Pregoeiro poderá verificar na página do órgão respectivo a regularidade da mesma.

7.1.15. Se o licitante desatender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará as ofertas subseqüentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

7.1.16. Quando o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da proposta, não celebrar o contrato ou não apresentar situação regular, poderá, a critério da Administração, ser convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para assumir a avença, e assim sucessivamente, sem prejuízo de aplicação das sanções.

7.1.17. Os envelopes contendo a documentação relativa à habilitação dos licitantes desclassificados e dos classificados não declarados vencedores poderão permanecer sob custódia do DMAE, até expirar a data de validade das propostas.

7.1.17.1. Decorrido o prazo estabelecido neste item as licitantes deverão, mediante requerimento próprio, retirar os envelopes no prazo máximo de **5 (cinco) dias**, após o qual os mesmos serão eliminados.

7.1.19. Nas situações previstas nos itens **7.1.3.2, 7.1.3.3 e 7.1.16** o pregoeiro negociará diretamente com o proponente para que seja obtido o melhor preço.





**7.2. Concluída a fase de lances e havendo a redução nos preços ofertados inicialmente na proposta, o licitante declarado vencedor deverá encaminhar nova proposta adequada aos valores finais negociados na sessão. A proposta poderá ser enviada ao e-mail do pregoeiro no prazo de 24 horas, devendo ser apresentada a original devidamente assinada em até 03 dias úteis após o encerramento da sessão.**

## **8. DOS RECURSOS:**

8.1. No final da sessão, declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente, a intenção de interpor recurso, com registro em ata da síntese dos motivos, quando lhe será concedido o prazo de **3 (três) dias** para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata aos autos.

8.2. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.3. A ausência de interposição de recurso, motivadamente na sessão, conforme previsto no item 8.1 importará na decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor..

8.4. Decididos, quando for o caso, os recursos, o pregoeiro declarará o vencedor da licitação, encaminhando os autos do processo à autoridade competente, para homologação do certame e convocação do adjudicatário para prestação do serviço.

8.5. Os recursos serão dirigidos ao Pregoeiro que poderá, no prazo de **3 (três) dias úteis** reconsiderar sua decisão, ou neste mesmo prazo encaminhá-los ao Diretor do DMAE devidamente formalizado, para a decisão, que também será proferida no prazo de **03 (três) dias úteis**;

8.6. Os recursos e impugnações deverão ser protocolados no Setor de Licitações do DMAE – Praça Coronel Agostinho Junqueira, 67, Centro/São Benedito, no horário de 12:00 às 18:00 horas.



8.7. Não serão conhecidos o recurso e a impugnação fora do prazo legal e das condições acima estabelecidas.

8.8. É facultado ao(a) Pregoeiro(a) ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

### 9. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

9.1. O licitante somente será declarado vencedor se sua proposta final contemplar valor igual ou inferior ao(s) valor(es) estimado(s) na planilha de cotação prévia de preços realizada pelo DMAE que integra o presente procedimento licitatório.

9.2. Inexistindo manifestação recursal, o pregoeiro adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor, com a posterior homologação do resultado pela autoridade superior.

9.3. Havendo a interposição de recurso, após a decisão, compete ao Diretor do DMAE a adjudicação e homologação do procedimento ao licitante vencedor.

9.4. A homologação do procedimento e adjudicação do objeto será publicada na Imprensa Oficial.

### 10. DO PAGAMENTO

10.1. O pagamento referente ao objeto deste instrumento, será efetuado por meio de ordem bancária, em até **10 (dez) dias úteis** após o recebimento e aprovação da nota fiscal/fatura pelo fiscal do contrato, observado o cronograma de execução constante no Anexo III deste edital.

10.1.1. A respectiva nota fiscal/fatura conterà a discriminação do serviço efetivamente realizado no mês, devendo a empresa fornecedora estar em dia com as suas obrigações fiscais comprovada através de consulta pela CONTRATANTE.

10.2 A liberação do pagamento estará condicionada a verificação da regularidade, dos seguintes documentos legalmente exigíveis:



10.2.1. Nota Fiscal/Fatura

10.2.2. Certificado de Regularidade Fiscal – CRF do FGTS;

10.2.3. Certidão de Regularidade de Débito – Certidão Federal;

10.2.4. Certidão de Regularidade Municipal de Poços de Caldas.

10.2.5. CND Trabalhista

10.3. A conferência da nota fiscal e conseqüentemente os pagamentos serão efetuados mediante apresentação de relatório contendo o descritivo de todas as tarefas executadas no período de 30 dias, observando-se os prazos estabelecidos no cronograma físico.

10.4. Não será efetuado qualquer pagamento em caso de entrega parcial ou antecipada do objeto fora do estabelecido no cronograma de execução, até que ocorra o adimplemento total da obrigação.

10.4.1. O prazo previsto para implementação dos sistemas, estabelecido no cronograma de execução, poderá ser reduzido mediante proposta da contratada, desde que autorizado formalmente pelo gestor do contrato e pelo responsável pelo Serviço de Suporte de Informática (SSI) do DMAE.

10.5. De acordo com o Decreto Municipal nº 10.120, as empresas optantes pelo Simples Nacional deverão apresentar juntamente com a Nota Fiscal, o extrato gerado pelo sistema do Simples Nacional, referente ao mês anterior, devidamente assinado pelo sócio administrador da empresa, para efeito de retenção de ISSQN.

10.6. A correção de débitos por atraso no pagamento da Nota Fiscal ou Fatura, será efetuada conforme a variação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) do IBGE.

***10.7. O CNPJ constante na nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta, documentação de habilitação, autorização de fornecimento e nota de empenho, sob pena de não ser efetuado o pagamento***

## **11 - PENALIDADES**



**11.1 O licitante que não aceitar a assinatura do contrato de prestação de serviços, ensejar o retardamento da execução do certame, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa exigida para o certame, não mantiver a proposta, lance ou oferta, cometer fraude fiscal, comportar-se de modo inadequado ou fizer declaração falsa, estará sujeito, garantida a ampla defesa e sem prejuízo da cominação de multa e demais sanções legais, à aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, observados os procedimentos contidos no artigo 7º da Lei Federal n.º 10.520/02.**

11.2. A recusa do licitante vencedor em assinar o Contrato de Prestação de Serviços dentro do prazo fixado pela Administração, sujeita-o a penalidade de multa no percentual de 10% (dez por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções legalmente estabelecidas, em observância ao disposto no artigo 81, Lei n.º 8666/93.

11.3. As penalidades referentes à inexecução do Contrato de Prestação de Serviços, estarão devidamente previstas no instrumento contratual, conforme modelo constante no **ANEXO XI** do presente edital.

11.4. Para aplicação das penalidades descritas acima será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado o direito de defesa prévia a fim de assegurar o contraditório e a ampla defesa, conforme previsto no inciso LV do art. 5º da Constituição Federal de 1988.

11.4.1. O prazo para a apresentação de defesa prévia quanto às penalidades de advertência, multa e suspensão temporária do direito de licitar será de 5 dias úteis e para a declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Municipal será de 10 dias da abertura de vista do processo, de acordo com o que preconiza os parágrafos 2º e 3º, ambos do art. 87 da Lei 8.666/93.

11.5. As ocorrências relacionadas com a execução das obrigações previstas neste Edital serão anotadas pelo DMAE, nos moldes do art. 67, §1º da Lei 8.666/93.

## **12 - ORIGEM DOS RECURSOS**



12.1. O investimento decorrente desta licitação, correrá por conta dos recursos constantes no orçamento do DMAE – Dotação Orçamentária nº.:

**33903900 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA – 040301 – 1712317026.004 – 1371 – 100.99 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES SPC – SERVIÇOS PÚBLICOS COMERCIAIS**, referente a este exercício financeiro e nas respectivas nos exercícios subseqüentes.

**Obs.: As notas fiscais a serem emitidas pelo licitante vencedor deverá ser de prestação de serviços em conformidade com a disponibilidade orçamentária supracitada.**

### **13 – DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

13.1. Encerrados os trabalhos deste Pregão, será firmado entre o DMAE e o licitante vencedor, o Contrato de Prestação de Serviços, nos termos e condições deste Edital, de acordo com a Minuta de Contrato, que é parte integrante do presente instrumento, ANEXO XI

13.2. O Contrato de Prestação de Serviços deverá ser firmado por representante legal da empresa vencedora ou por procurador com poderes para tal, mediante comprovação através de contrato social ou instrumento equivalente e procuração, respectivamente, juntamente com cópia de cédula de identidade do signatário.

13.3. Será concedido o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar do recebimento da comunicação, por fax ou e-mail, para assinar o Contrato de Prestação de Serviços.

13.4. É facultado à Administração transferir a adjudicação às proponentes remanescentes, nas condições do Art. 8º, inciso XXXII do Decreto Municipal nº. 8.243/05 e Art. 4º, inciso XXIII da Lei Federal nº. 10.520/02.

13.5. A recusa da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido, sem justificativa aceita pela Administração, culminará na aplicação das penalidades previstas neste edital.

13.6. No ato da assinatura do Contrato, a proponente deverá apresentar:



13.6.1. Cópia autenticada do estatuto ou contrato social da empresa e eventuais alterações que envolvem sua representação legal.

13.6.2. Instrumento público ou particular de mandato, este último com firma reconhecida, outorgando poderes ao signatário da contratação, quando não se tratar de sócio ou diretor autorizados, através do estatuto ou contrato social.

13.6.3. Garantia contratual

13.7. O Contrato de Prestação de Serviços será regido pelos preceitos de direito público, de acordo com a Lei 8.666/93, aplicando-lhe, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

13.8. Fica designado, de acordo com o Art. 67 da Lei 8666/93, o (a) **Sr(a) Roselma de Cássia Figueiredo**, para a gestão e fiscalização do contrato em relação ao serviço licitado, denominado assim como **GESTORA**.

13.8.1. Compete ao gestor, acima designado, além das designações expressas em Lei, o acompanhamento e fiscalização dos serviços.

#### **14 - DA GARANTIA CONTRATUAL**

14.1. Após a homologação do certame, o DMAE convocará a licitante vencedora do certame para, **em até 05 (cinco) dias úteis**, apresentar a modalidade de garantia a ser prestada. O valor total de garantia a ser prestada conforme estipulada em contrato será no importe de 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, na modalidade que optar dentre as adiante relacionadas:

14.1.1. **Caução em dinheiro**

14.1.2. **Caução em Títulos da Dívida Pública** – os títulos deverão ser escriturais mediante registro em sistema centralizado de liquidação e custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.1.3. **Seguro-Garantia** – a apólice deverá vigorar pelo prazo do Contrato.



14.1.4. **Fiança Bancária** – A carta de Fiança deverá vigor pelo prazo do Contrato.

14.2 - A garantia prestada responderá por eventuais multas aplicadas à contratada, podendo ser retida para a satisfação de perdas e danos resultantes de inadimplemento ou de ação ou omissão dolosa ou culposa da contratada.

14.3. O valor das multas aplicadas será sempre deduzido da garantia contratual, se não houver recurso ou se o mesmo estiver definitivamente denegado.

14.4. No caso da utilização da garantia para o pagamento de débitos da **CONTRATADA**, esta deverá providenciar a correspondente **reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis** a contar da data em que for notificada.

14.5. A garantia somente será liberada após o cumprimento integral das obrigações da **CONTRATADA** e desde que não haja pendências com a **CONTRATANTE**.

14.6. A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após a execução do contrato e aceitação definitiva do objeto pelo DMAE, e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

## **15 - DISPOSIÇÕES GERAIS**

15.1. O presente pregão poderá ser revogado, por razões de interesse público, decorrentes de fatos supervenientes à sua abertura, devidamente comprovados, pertinentes e suficientes para justificar tal conduta, ou anulado por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e fundamentado, sem que caiba a qualquer licitante direito à indenização, sendo assegurado o contraditório e a ampla defesa.

15.2. O DMAE poderá a qualquer tempo, rescindir a contratação por conveniência administrativa, interesse público ou por qualquer um dos motivos descritos no Capítulo III, Seção V da Lei Federal nº 8666/93.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

15.3. A licitante fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato ou instrumento equivalente;

**15.4. Qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, providências ou impugnar o presente Edital, até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data da sessão do pregão, podendo encaminhar o pedido ao Pregoeiro Leandro Ferreira do Lago, pelo endereço de e-mail [Leandro@dmaepc.mg.gov.br](mailto:Leandro@dmaepc.mg.gov.br) devendo protocolá-lo devidamente assinado no Setor de Licitações do DMAE – Praça Coronel Agostinho Junqueira, 67 – Centro/São Benedito, nos horários 12:00 às 18:00 horas, (informações pelos telefones: 0XX35- 3697-0628 ou 35 3697 0625).**

**15.4.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo responsável pela unidade requisitante ou pela elaboração do edital, conforme o caso, decidir sobre os pedidos no prazo de 02 (dois) dias úteis.**

**15.4.2. Qualquer manifestação posterior que venha a apontar falhas ou irregularidades que o viciariam não terá efeito de recurso perante a Administração.**

15.5. A impugnação feita tempestivamente não impedirá o interessado de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

15.6. Os autos do processo de licitação somente terão vista franqueada aos interessados a partir da intimação das decisões recorríveis.

**15.7. A licitante deverá comunicar imediatamente ao DMAE eventuais mudanças de endereço, número de telefone ou qualquer meio de contato, bem como alteração de dados cadastrais para fins de atualização.**

15.8. São vedadas a subcontratação total ou parcial do objeto contratado, a associação da licitante com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem expressa anuência do DMAE.





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

15.9. O pregoeiro, no interesse público, poderá sanar, relevar omissões ou erros puramente formais observados na documentação e na proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura da licitação.

15.10. A apresentação dos envelopes pelos licitantes implicará em aceitação automática de todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, sujeitando as normas do presente edital à legislação vigente

15.11 O presente Edital, seus anexos e a proposta do vencedor da licitação farão parte integrante do Contrato ou instrumento equivalente.

15.12. O presente certame poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência exclusiva da Administração.

15.13. Fica entendido que o Edital e seus anexos são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe que se mencione em um documento e se omita em outro, será considerado especificado e válido, sendo os casos duvidosos e/ou omissos, resolvidos a inteiro critério da pregoeiro com auxílio da Equipe de Apoio.

15.14. **Qualquer alteração que se fizer necessária com relação ao instrumento convocatório e decisões referentes ao andamento processual serão publicadas em órgão de divulgação oficial e disposta no site **▪ HYPERLINK "http://www.dmaepc.mg.gov.br" "www.dmaepc.mg.gov.br"**, no link **EDITAIS**.**

15.15. **Nos termos da Portaria nº 66/2017, o pregoeiro designado para a presente licitação é o Sr. Leandro Ferreira do Lago, auxiliado pela equipe de apoio Lucas de Amorim Belchior e Camila Florentino Ribeiro.**



## **Departamento Municipal de Água e Esgoto**

15.15.1. O responsável pela especificação técnica do objeto comporá a equipe de apoio técnico do pregoeiro, quando necessário, conforme a complexidade do objeto licitado.

Poços de Caldas, 02 de fevereiro de 2018

**LEANDRO FERREIRA DO LAGO**

**Pregoeiro**

**Aprovado pela Assessoria Jurídica em 01/02/18**



### ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1- OBJETO

1.1 – Desenvolvimento, conversão, implantação, integração, treinamento e manutenção do sistema de Gerenciamento de Água, Esgoto e Águas Pluviais, utilizando banco de dados SQL Server 2012, com inclusão e integração do módulo de protocolo em plataforma WEB. Integração com os módulos de Fiscalização on-line e 0800, com entrega do código fonte de todos os sistemas envolvidos. O sistema deverá atender toda a Divisão Comercial incluindo pedidos de vistoria, ordens de serviço em geral, pedidos de revisão de consumo, notificações, manutenções e movimentações de hidrômetro, leituras, débitos, cobranças, dívida ativa, aviso de corte e controle de água pluvial na rede de esgoto, e ainda, com integração contábeis conforme regras do NCAPS.

O sistema deve integrar com leitores automatizados, facilitando o faturamento das contas mensais. Através das telas de críticas o operador deverá controlar inconsistências de leitura e poderá abrir uma Ordem de Serviço para apuração fiscal, no local da ligação e ainda, emitir a conta na fiscalização. Conforme especificações contidas no presente termo de referência.

O sistema deve possuir telas gráficas exibindo a localização dos serviços móveis gerados pelo DMAE, bem como mapeando os tipos de serviços registrados no call center. Poderá ainda verificar graficamente o andamento e evolução de cada serviço solicitado e sua maior incidência graficamente através do mapa da cidade.

#### 2 – JUSTIFICATIVA

2.1 – A presente contratação tem como objetivo a implantação de um sistema corporativo de processamento e gestão dos serviços da Divisão Comercial do DMAE, compreendendo a continuidade dos trabalhos já existentes, e ainda, monitorar toda e qualquer transação dos serviços da divisão comercial e dos serviços registrados no sistema de atendimento do call center e os serviços do sistema de fiscalização. Visa ainda integrar os processos dos sistemas de gestão da Divisão Comercial com o de serviços do 0800 (Ordem de Ligação geradas do sistema comercial são enviadas automaticamente ao sistema de serviços do 0800 da Divisão de Engenharia, e, o retorno destas transações dos serviços executados pelo 0800 da Divisão de Engenharia devem ser devolvidos com os dados preenchidos para o sistema da Divisão **Comercial**).

O DMAE dá continuidade neste trabalho, porque já possui várias implementações já executadas nos códigos fontes deste sistema, fontes estes que são de propriedade intelectual e operacional do DMAE. O presente processo visa a continuidade do desenvolvimento, o aperfeiçoamento e a implementação de novas soluções e posterior entrega dos códigos fontes de desenvolvimento, porque toda e qualquer nova implementação estabelecida neste processo, será integrada aos fontes existentes e será de propriedade intelectual e operacional do DMAE.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Realizamos pesquisa de mercado sobre o uso de software livre, e não encontramos nenhuma solução que atendesse o DMAE com as suas regras de negócio e com as características aqui descritas.

Como o DMAE vem trabalhando no desenvolvimento deste, com adequações, estabelecimento de novos métodos de trabalho, e processo de melhoria continua, e também, o seu corpo técnico envolvido possui o conhecimento do sistema, e ainda, possuímos várias integrações com outras soluções onde já foram integradas ao sistema aqui descrito, faz necessário a sua continuidade.

O presente processo licitatório visa a continuidade dos trabalhos desenvolvidos e desenvolvimento de novas soluções integradas aos códigos fontes do DMAE desenvolvidos até o momento.

Todos os serviços solicitados tanto na divisão comercial quanto na divisão de engenharia serão monitorados pelo sistema de protocolo que também irá disponibilizar o andamento do serviço solicitado via web.

O sistema de protocolo além de atender os serviços da Divisão Comercial e Divisão de Engenharia, dará também apoio aos trabalhos dos demais Setores Administrativos, Assessorias e Diretoria do DMAE controlando o fluxo de documentos internos e externo do DMAE dando seu posicionamento e status do serviço.

O presente serviço visa a gerencia de dados, ou seja, disponibilizar a integração de informações técnicas a todos os setores da empresa, visando a melhoria e confiabilidade das informações e consequentemente oferecer um serviço de qualidade aos consumidores.

A implantação dos serviços descritos neste escopo e sua implantação resulta numa solução corporativa que ajuda a alcançar metas críticas como a diminuição do tempo de resposta para cada serviço, uso efetivo de pessoal, agilidade nos processos, satisfação dos clientes, acesso a dados distribuídos e diminuição de esforços redundantes.

Os serviços de atendimento 0800, fiscalização devem ser totalmente web permitindo acesso on-line e off-line e monitoramento pelos responsáveis do DMAE tanto no escritório do DMAE quanto através de dispositivos móveis, visualizando os tramites dos serviços e seus respectivos dados técnicos para execução do serviço. A funcionalidade off-line se faz necessária, porque não conseguimos ter o sistema de internet disponível o tempo todo nos dispositivos móveis, assim, os trabalhos continuam sendo registrados e atualizado no dispositivo móvel, e quando o link restabelece, essas atualizações feitas no dispositivo móvel são atualizadas no banco de dados do DMAE e os novos serviços registrados no DMAE também são sincronizados e enviados aos dispositivos móveis.

O sistema de atendimento da Divisão Comercial será expandido para unidade móvel permitindo que todos os serviços feitos no escritório sejam também efetuados pela unidade móvel. Estes serviços serão on-line com o DMAE via browser seguindo as regras de segurança estabelecidas pelo setor de TI do DMAE. Os serviços gerados pela unidade móvel também deverá ter o mesmo controle de tramitação gerenciado pelo sistema de protocolo.

O Sistema de Gestão de documentos deverá estar integrado com o sistema de gestão comercial, podendo ser consultado a qualquer momento os dados digitalizados de documentos assinados por usuário do sistema ou consumidor. Os documentos digitalizados deverão possuir um link com os serviços registrados no sistema de



gestão comercial, permitindo consultar qualquer documento digitalizado dentro do próprio sistema de gestão comercial.

O sistema de análise deverá estar integrado ao sistema comercial, permitindo ter o histórico do resultado das análises, bem como, o link e relacionamento via banco de dados do serviço gerado no atendimento pelo solicitante no momento da geração da solicitação da análise de água. Através do atendimento poderá visualizar a solicitação, o pagamento, o resultado da análise entregue ao solicitante e acompanhamentos de todas as solicitações de análises feitas e registradas no sistema.

### 2.2 Objetivos Específicos

- Gerenciar dados nos sistemas de gestão comercial e fiscalização Web da Divisão Comercial juntamente com o sistema de atendimento do 0800 da Divisão de Engenharia;
- Integrar dados do sistema de gestão comercial da Divisão Comercial, com os sistemas de atendimento do 0800 da Divisão de Engenharia e serviços de fiscalização web através do Sistema de Protocolo;
- Integrar dados do cadastro de consumidores e redes do sistema de gestão comercial a outras bases de dados (Dados de rede do Sistema de Geoprocessamento);
- Disponibilizar estrutura para gerar novas bases de dados (logística, rotas de leitura entre outras).
- Estabelecer rotinas com bloqueios de prazo de atendimento conforme prazos de atendimentos dos serviços pelo DMAE, emitindo alertas de prazos vencidos no atendimento para a supervisão imediata.
- Permitir controlar os processos enviados a ajuizamento e o seu status atual bem como, o número do processo e sua fase.
- Permitir gerar dados para processamento ao cartório de protestos, bem como, andamento do processo e bloqueio no sistema de gestão da emissão de segunda-via na web e no atendimento ao público durante o andamento do processo no cartório de protesto.

### 3 – DO FUNDAMENTO LEGAL

3.1 - Para a aquisição do objeto deste Termo de Referência aplicam-se as normas da Lei Federal n.º 10.520/2002, Decreto Municipal n.º 8243/2005, Decreto Municipal n.º 8447/2006 e subsidiariamente a Lei Federal n.º 8.666/93. O objeto enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns por possuir características gerais e especificações usualmente encontradas no mercado.

### 4 – ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

#### 4.1- Características da Implantação

Os dados existentes e fluxo de trabalho do sistema atual em operação serão mantidas e deverá ser implementado novas rotinas de gerenciamento de cada serviço solicitado controlando o seu fluxo de serviço dentro do DMAE, demonstrando seus tramites nos setores percorridos dentro do DMAE, data de entrada e saída do serviço, parecer de cada etapa, quem efetuou o serviço e para qual setor foi enviado cada serviço



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

tramitado. O sistema ainda deverá demonstrar via relatório ou consulta em tela o tempo de processamento de cada etapa para análise gerencial do processo.

As novas funcionalidades da ferramenta serão validadas pela Licitante, ou seja, a entrega de todas as funcionalidades deverão estar operacionais em até 90 dias da assinatura da Ordem de Serviço, bem como os itens citados no item 12.1, porém as novas atividades e serviços relacionados no item 12.2 (novas implementações no sistema AE) do Anexo I, deverão estar durante a execução do contrato.

A empresa contratada será responsável pelo levantamento dos dados, desenvolvimento, integração, implantação, treinamento e acompanhamento da operacionalização do sistema.

Todo o levantamento de dados e rotinas a serem implementadas no DMAE será acompanhado por técnico da área de TI do DMAE juntamente com o pessoal envolvido em cada processo / rotina do sistema sendo este pessoal designado e acompanhado pela gerência ou supervisão do setor envolvido.

Toda e qualquer modificação necessária durante a vigência do contrato, devem ser executada e disponibilizada nos códigos fontes que serão entregues ao DMAE.

### 4.2 - LEVANTAMENTOS

- levantamento dos tipos de serviços existentes a serem monitorados pelo sistema de protocolo;
- levantamento dos dados a serem compartilhados no protocolo referente aos serviços monitorados;
- levantamento dos processos integrados entre os serviços da Divisão Comercial e os serviços da Divisão de Engenharia;
- levantamento dos serviços da Divisão Comercial a serem enviados a Divisão de Engenharia, como eles devem ser enviados e qual a forma que a Divisão de Engenharia deve retornar estas informações no sistema da Divisão Comercial para manter o fluxo dos documentos sem perder informações do processo e nem tornar o processo redundante;
- levantamento dos outros tipos de documentos a serem implementados no sistema de protocolo para a Divisão Administrativa e Financeira, Assessorias e Diretoria do DMAE;
- levantamento dos dados do Geoprocessamento (cadastro técnico) para integrar com os serviços de ligação de água da Divisão Comercial (via sistema AE) e Divisão de Engenharia (via sistema 0800);
- execução de testes de performance para a validação da rede interna (infra-estrutura) do DMAE com os sistemas em operação e após toda implementação dos itens descritos neste presente Termo de referência;
- Definição dos grupos de usuários, assim como seus respectivos níveis e permissões de acesso ao sistema.
- Integração dos dados de geoprocessamento com os dados da Divisão Comercial, sob a finalidade de estabelecer um link entre o código do consumidor (do sistema de gestão) com o código de IPTU já lançado na base de geoprocessamento do DMAE.

#### 4.2.1 INTEGRAÇÃO DA BASE DE DADOS



- Estudo do atual formato de armazenamento com a finalidade de ser totalmente integrado com as soluções existentes e as soluções a serem desenvolvidas;
- Análise das informações do sistema de Geoprocessamento, do Sistema de Atendimento 0800 e do Sistema de Gestão Comercial com integração dos dados técnicos do Sistemas de Gestão Comercial com os dados técnicos do Sistema de atendimento 0800 da Divisão de Engenharia com o cadastro técnico do Geoprocessamento;
- Integrar e disponibilizar os dados da função Tracer do Geoprocessamento nos sistemas de Divisão Comercial (Sistema AE e Fiscalização WEB), Divisão de Engenharia (Sistema de atendimento 0800) - Simulação de manobras através dos registros (aberto, fechado), possibilitando a visualização das redes afetadas pelo isolamento. Também é possível identificar os consumidores afetados numa determinada manobra quando da integração com o Cadastro Comercial e Geoprocessamento. Através desta função tracer é possível selecionar trecho de rede – ferramenta retornando quais registros devem ser manobrados para isolar aquele trecho, e quais os demais (trechos de redes) afetados com a manobra – selecionando registro(s) – ferramenta retornando quais os trechos de redes são afetados com a manobra.
- Disponibilizar novas visualizações do andamento dos serviços, sua localização e andamento em meio visual (através de mapas da cidade com a localização dos serviços, equipe em tempo real ou último status enviado ao DMAE).

### 4.2.2 TREINAMENTO

Deverá ser ministrado treinamento para todos os níveis de usuários que utilizarão o sistema, agrupados em turmas de acordo com seu perfil. Deverá ser elaborado manual do treinamento e disponibilizado na forma de “help” na aplicação.

A contratada deverá ministrar 1 (um) treinamento a cada 6 (seis) meses para os usuários da Divisão Comercial e Divisão Engenharia, visto que, o sistema sofre constantes aperfeiçoamentos e ajustes conforme as rotinas de trabalho do DMAE vão alterando.

Toda e qualquer mudança estrutural do sistema e novas rotinas implementadas deve ser realizado um novo treinamento para atualização dos usuários envolvidos do DMAE.

### 4.2.3 SUPORTE

Será dado suporte técnico dentro dos itens computacionais que compreendem a implantação do sistema, dentro do período contratual. O suporte técnico no período contratual será exercido de forma remota e presencial, de acordo com o nível de criticidade. Não existem limites de atendimentos dentro do período contratual.

#### 4.2.3.1 – Horário de atendimento e serviços de atendimento

Os serviços de suporte técnico deverão estar disponíveis durante o horário comercial, de segunda a sexta-feira durante toda a vigência do contrato.



A execução dos serviços ocorrerá, preferencialmente, dentro do horário de funcionamento do DMAE, ou seja, nos dias úteis, no horário das 8h às 18h.

Os serviços deverão ser prestados nas dependências do DMAE ou remotamente, a critério do DMAE.

### **4.2.3.2 – Forma de solicitação de serviço ou suporte**

Os serviços serão solicitados pelo DMAE por meio de chamados e/ou ordens de serviço encaminhados à CONTRATADA por telefone, email ou por meio de sistema disponibilizado pelo contratada.

#### **4.2.3.2.1 – Classificação dos chamados**

Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade, dependendo do impacto que o problema a ser resolvido possa causar ao ambiente computacional do DMAE, sendo possíveis os seguintes níveis de severidade:

- a) severidade 1** – chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;
- b) severidade 2** – chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;
- c) severidade 3** – chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;
- d) severidade 4** – chamados executados por meio de ordens de serviço, que são destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e tuning de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções

#### **4.2.3.2.2 – Sistema de gestão de chamados**

O sistema de gestão de chamados será disponibilizado pelo DMAE, na plataforma Web, no sistema de protocolo, e estará disponível para consulta e atualização do CONTRATADO, respeitados os perfis e níveis de acesso definidos. Na eventual indisponibilidade do sistema serão adotados procedimentos de contingência que permitam a continuidade dos serviços de modo a não prejudicar as atividades do DMAE.

Caso o CONTRATADO depare-se com situação de indisponibilidade do sistema, deve documentar a situação com a captura da tela de erro e informar o ocorrido ao DMAE. Quando o sistema voltar ao funcionamento normal, o CONTRATADO deve atualizar todos os andamentos ocorridos no chamado e que sejam passíveis de registro. O CONTRATADO deve encaminhar ao DMAE, antes do início da execução dos serviços, relação de técnicos que poderão ter acesso ao sistema de gestão de chamados, contendo nome e CPF de cada profissional.

#### **4.2.3.2.3 – Atendimento a chamados**





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

O processo de acompanhamento do atendimento do chamado será efetuado por meio do sistema de gestão de chamados provido pelo DMAE, que estará disponível para consulta e atualização do CONTRATADO. Cada ação executada pelo CONTRATADO e que seja passível de controle deverá ser por ele registrada no sistema. Os chamados abertos serão analisados pelo CONTRATADO, que irá identificar os perfis profissionais mais indicados para o atendimento e encaminhar o técnico, ou a equipe de técnicos, ao DMAE para a execução dos serviços, dentro dos prazos de atendimento previstos. O técnico, ou equipe técnica, do CONTRATADO deve, nos prazos estabelecidos, apresentar-se a servidor do DMAE, designado no chamado como responsável pelo acompanhamento do serviço, solicitar autorização para iniciar o atendimento, atualizar o estado do chamado para “em andamento” e iniciar a execução dos serviços. O DMAE, por decisão unilateral devidamente justificada, poderá solicitar a substituição do técnico que está prestando o atendimento por outro. A solicitação de substituição será registrada no sistema de acompanhamento de chamados (ou por telefone em caso de indisponibilidade deste) e o CONTRATADO terá o prazo equivalente ao prazo de início de atendimento do chamado para efetuar a substituição. Após a conclusão e entrega do serviço, o CONTRATADO deverá atualizar o estado do chamado para “Em homologação”, o que significa que os serviços foram integralmente executados e encontram-se disponíveis para aceite pelo DMAE. Caso os serviços tenham sido adequadamente prestados, o chamado será aceito pelo DMAE pela atualização do seu estado para “Encerrado pelo cliente”. Para indicar que o serviço foi concluído, o DMAE atualizará, em seguida, o estado do chamado para “Resolvido, concluído”.

Caso o chamado não tenha sido atendido adequadamente, os motivos da rejeição do serviço serão registrados no sistema e o DMAE atualizará o estado do chamado para “**Reaberto, aguardando atendimento**”. No caso de chamados de severidade 4, a execução dos serviços será controlada pela abertura de dois chamados: um primeiro que visa à elaboração da ordem de serviço - OS e outro para a execução dos serviços acordados na OS. A fase de atendimento do primeiro chamado, ou seja, todo o período de tempo em que o chamado se encontra no estado “Em andamento”, tem por objetivo a elaboração da ordem de serviço para solução do chamado. Após a elaboração da ordem de serviço, o CONTRATADO deverá atualizar o estado do chamado para “Em homologação”, o que significa que a ordem de serviço foi elaborada e o documento se encontra anexado ao chamado para aprovação pelo CONTRATANTE. Caso a ordem de serviço seja aprovada, o estado do chamado será atualizado para “Homologado pelo cliente” e, a partir desse momento, os níveis de serviço serão controlados por um chamado filho. Caso a ordem de serviço seja rejeitada, os motivos da rejeição serão registrados no sistema e o chamado retornará ao estado “Reaberto, aguarda atendimento”. Para a execução dos trabalhos previstos na Ordem de Serviço, será aberto um chamado filho, vinculado ao chamado principal. Ao iniciar a execução dos serviços da OS, o CONTRATADO deverá alterar o estado do chamado para “Em andamento”. Após a conclusão e entrega do serviço, a contratada deverá atualizar o chamado filho para o estado “Em homologação”, o que significa que os todos os produtos e serviços da ordem de serviço foram integralmente executados e encontram-se disponíveis para aceite pelo DMAE. Caso todos os produtos e serviços previstos na ordem de serviço tenham sido adequadamente executados, o chamado será aceito pelo DMAE por meio da alteração do estado do chamado filho para “Homologado pelo cliente”. Com o aceite, o



chamado filho e o principal terão seus estados atualizados para “Resolvido, concluído”. Caso contrário, os motivos da rejeição do serviço serão registrados no sistema e o chamado filho retornará ao estado “Reaberto, aguarda atendimento”, mantendo o chamado principal no estado “Homologado pelo cliente”. Poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que o CONTRATADO comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fabricante para a solução das pendências. Uma vez que o CONTRATADO é responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante, ele deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, reclassificar ou escalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível.

A suspensão ocorrerá apenas quando for realmente necessária e que apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle do CONTRATADO e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido. No caso de chamados de severidade 4 (ordens de serviço) as justificativas devem ser apresentadas por meio de relatório de impacto. Os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo do DMAE, mediante prévia justificativa.

#### **4.2.3.2.4 – Documentação dos serviços**

Para que o chamado seja considerado concluído e possa ser entregue pelo CONTRATADO para avaliação do DMAE, os serviços executados devem ser adequadamente documentados no formato e em meio indicado pelo DMAE, o que pode compreender a atualização e outras bases de conhecimento. A documentação entregue deve ser detalhada o suficiente para esclarecer os procedimentos executados e permitir que servidores do DMAE possam repetir tais procedimentos no futuro. Caso seja necessária a elaboração de documentação extensa e detalhada dos procedimentos executados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos adicionais, esquemas gráficos, e orientações complexas, o DMAE aceitará a entrega do chamado com documentação simplificada e poderá solicitar ao CONTRATADO a elaboração da documentação completa (descritivo do sistema, bibliotecas de dados) por meio da abertura de um chamado de severidade 4 (ordem de serviço).

#### **4.2.3.2.5 – Avaliação dos serviços**

Os serviços serão avaliados em reuniões de fechamento mensal e, a critério do DMAE, em reuniões extraordinárias convocadas especificamente para esse fim. A avaliação levará em consideração os indicadores e metas estabelecidos e alcançados, bem como o cumprimento das demais exigências contratuais. Nas reuniões de avaliação serão discutidos aspectos relacionados à qualidade dos serviços e serão formuladas recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

#### **4.2.3.2.6 – Níveis de serviços**

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, conforme tabelas adiante:

<b>Grau de severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo máximo de atendimento</b>
<b>a) severidade 1</b>	chamado para restabelecer serviço de TI que esteja parado;	Imediato ou até 2 (duas) horas
<b>b) severidade 2</b>	chamado para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;	Atendimento imediato e resolução em até 6 (seis) horas
<b>c) severidade 3</b>	chamado para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;	Atendimento em até 2 horas e resolução em 2 (dois) dias úteis
<b>d) severidade 4</b>	chamados executados por meio de ordens de serviço, que são destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e tuning de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções	Atendimento em até 3 horas e resolução em até 8 (oito) dias úteis

4.2.3.2.7 - Após a abertura do chamado ou da ordem de serviço, deverá ser encaminhada uma notificação, contendo as informações relativas à solicitação, para o endereço eletrônico indicado pela CONTRATADA.

4.2.3.2.8 - A CONTRATADA deverá atualizar o sistema de gestão de chamados e ordens de serviço para registrar o andamento e conclusão da demanda,

4.2.3.2.9 - O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do DMAE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle da CONTRATADA e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido.

4.2.3.2.10 – A documentação dos ajustes e implementações devem ser entregue e detalhada o suficiente para esclarecer os procedimentos executados e permitir que servidores dos sistemas envolvidos possam repetir tais procedimentos no futuro.

4.2.3.2.11 – Toda e qualquer alteração no sistema devem ser testadas, validadas e depois disponibilizadas no DMAE. Que através do CPD realizará os testes e a sua validação com o pessoal envolvido do DMAE e também com o setor de desenvolvimento da CONTRATADA.



4.2.3.2.12 - Para aceite dos chamados como concluídos, será feita a comparação entre os produtos entregues e os produtos descritos na ordem de serviço, considerando também os atributos de qualidade que forem exigidos. Se os produtos não atenderem às características especificadas na ordem de serviço, o chamado será recusado e reaberto a ordem de serviço original.

#### 4.2.4 PRAZO DO CONTRATO

O presente objeto trata-se de um contrato de desenvolvimento, conversão, implantação e treinamento nos primeiros 90 dias, e posteriormente suporte, ajustes, aperfeiçoamentos e manutenção nos demais meses, respeitando os limites da lei de licitações (Lei Federal n.º 8.666/93). Vale lembrar que mesmo durante os primeiros 90 (noventa) dias, a empresa contratada também deverá dar suporte ao sistema implantado, embora somente haverá pagamento de suporte após 90 (noventa) dias, momento que toda a fase de implantação encerrou.

#### 4.2.5 FUNCIONALIDADES

4.2.5.1 Funcionalidades de gerador de relatórios – O sistema de gestão comercial e sistema de atendimento 0800 deve ter um gerador de relatórios que permite que o usuário modele o relatório com os campos desejados e ainda personalizando o filtro desejado.

4.2.5.2 Funcionalidades de Navegação – O sistema deve permitir abrir mais de uma tela simultaneamente sem a necessidade de abrir novas conectividades do sistema de gestão.

4.2.5.3 O sistema de atendimento ao público da Divisão Comercial na versão web para a unidade móvel deve ter as mesmas funções da versão do sistema atual, permitindo que a unidade móvel de atendimento do DMAE faça todos os serviços que é efetuado no atendimento ao público, este atendimento será efetuado em campo através de conectividade via WEB utilizando tecnologia 3G/4G disponibilizado pela operadora contratada pelo DMAE utilizando browser para acesso e execução dos serviços do DMAE.

4.2.5.4 O sistema deve permitir acesso dos serviços de fiscalização em modo off-line ou on-line, de forma que, se o sinal de internet em campo ficar off-line, os serviços deverão permanecer armazenado no dispositivo móvel até que o sinal restabeleça e estes dados sejam atualizados na base do DMAE.

#### 4.2.6 Funcionalidades de Consultas

- Ferramenta para busca de logradouros e dados técnicos do Geoprocessamento.
- Integrar consultas com a ferramenta para busca de números e cruzamentos (documentos indexados) do Geoprocessamento.
- Ferramenta para geração de relatório das seleções ocorridas em query's através do gerador de relatórios.
- Visualização dos documentos digitalizados em consultas dentro do Sistema AE.

#### 4.2.6.1 Funcionalidade de Indexação de documentos



- Gerador de relatórios devem permitir gerar relatórios no formato .PDF ou .DOC e no formato do software livre.
- O sistema de gestão deve visualizar dados técnicos do cadastro técnico de engenharia através do Geoprocessamento inserindo qualquer tipo de arquivos ao cadastro de rede do imóvel (ex.: doc, xls, pdf, tif, dwg, jpg).

#### 4.2.6.2 Funcionalidade de Adicionar, excluir e modificar registros

Todos os sistemas aqui descritos devem permitir adicionar novos registros sem limite de cadastramento, e toda alteração e exclusão deve ser auditada.

#### 4.2.6.3 Funcionalidade de Conectividade

A conversão das informações cadastrais deve ser continuamente validada com o intuito de manter a qualidade e padronização quanto ao seu formato garantindo assim a conectividade e topologia das redes.

#### 4.2.6.4 Setorização

Permitir que o sistema AE e 0800 opere com dados do Geoprocessamento como o setor de distribuição e setor de faturamento simultaneamente.

#### 4.2.6.5 Documentação do sistema

No mínimo a cada 6 (seis) meses deve ser entregue ao DMAE os códigos fontes de todos os sistemas desenvolvidos para o DMAE juntamente com o descritivo técnico do sistema, biblioteca de dados e memoriais descritivos das rotinas implementadas. Toda documentação entregue deve constar a data de atualização e qual sistema pertence.

### 4.3 - Integração do Geoprocessamento do DMAE com dados da Divisão Comercial (Sistema AE) e com os dados da Divisão de Engenharia (Sistema 0800)

#### 4.3.1 Integração com Cadastro Comercial com o Geoprocessamento

A CONTRATADA deve disponibilizar a base alfanumérica do DMAE através de “views” ou WebServices. Através da “chave-primária” contida tanto na base alfanumérica (views das tabelas liberadas), quanto nos consumidores espacializados na Base Cartográfica, a integração deve ser concretizada.

Na Etapa de implantação do SIG, todos os consumidores existentes no Banco de dados Comercial do DMAE deverão ser espacializados na Base Cartográfica fornecida. Para tanto será inserida uma entidade gráfica (ponto) que corresponda a cada consumidor existente na base alfanumérica.

Através da inserção desse consumidor (ponto) na base Cartográfica, obteremos uma integração com o cadastro comercial, visualizando todas as informações dos consumidores no SIG.



### 4.3.2 Espacialização dos consumidores na Base Cartográfica

Para que haja uma perfeita integração entre o Cadastro Comercial e as Bases Cartográficas e Cadastrais, é necessária a espacialização dos consumidores em seus respectivos lotes (polígonos).

Com isso, consegue-se gerar um “join espacial” entre o código municipal (setor/quadra/lote) já contido no MUB (Mapa Urbano Básico) e o código do consumidor.

A CONTRATADA deve reportar ao DMAE os consumidores que não conseguiram espacializar de maneira automática através de relacionamentos computacionais. O DMAE deve localizar esses consumidores não espacializados de maneira manual na Base Cartográfica.

### 4.3.3 Funcionalidade para espacialização e atualização das Ordens de Serviço de maneira automática

A espacialização das Ordens de Serviço (OS's) devem se dar através dos consumidores “lançados” na Base Cartográfica. Tal procedimento possibilitará a realização de análises distintas em relação às manutenções realizadas nos hidrômetros, cavaletes, ramais e redes. As pesquisas a serem realizadas, deverão ser:

- Busca na Base Cartográfica das ligações vinculadas a um determinado logradouro;
- Consulta das ocorrências (OS's) espacializadas na Base Cartográfica com a utilização do filtro desejado;
- Relatórios por tipo de ocorrências com restrição de períodos;
- Relatório geral de todos os logradouros com os possíveis serviços realizados.

### 4.3.4 Ferramenta para atualizar consumo

Com a implantação do Geoprocessamento, o sistema AE deverá disponibilizar os consumos para a ferramenta do Geoprocessamento, que esta ferramenta possibilite a consulta da demanda de água espacializada nos “nós” das Redes de Água. Deverá executar a busca da demanda (consumo) na base comercial e fazer a devida espacialização da mesma, efetuando a distribuição nos respectivos “nós” vinculados aos consumidores.

## 4.4 – Ambiente tecnológico

O sistema versão desktop fornecido deve rodar no ambiente tecnológico existente no DMAE, com servidores MS-windows e banco de dados Microsoft SQL 2012 Standard Edition. A versão móvel deve rodar em dispositivos móveis da marca LG modelo K10 com sistema operacional Android e com as impressoras da marca Zebra modelo RW420 ou ZQ520 já existentes no DMAE. O DMAE reserva o direito de não efetuar a troca do parque de equipamentos para atender qualquer necessidade da CONTRATADA.

Em qualquer dos casos os módulos devem ser integrados entre si e trocarem informações conforme solicitado neste Termo de Referência e no Descritivo do Sistema.

O sistema ofertado deverá constituir uma solução integrada não sendo permitido o recadastramento de informações duplicadas, ou que, para sua operacionalização sejam recadastradas novamente. Deverão ser executados no ambiente tecnológico da informação usado e planejado pelo DMAE, conforme aqui descrito, ao qual estará perfeita compatibilização, ainda que condicionados à instalação. O sistema operacional será o MS



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Windows 2008 Server (ou superior) como servidor de Banco de dados e nas estações clientes (Microsoft Windows XP/7 e 8 (ou superior)) padrão tecnológico adotado pela DMAE. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados será o MS-SQL-server- 2012 Standard Edition;

A comunicação entre os servidores e estações utilizará o protocolo TCP/IP e entre os dispositivos móveis com as impressoras através do protocolo Bluetooth;

O processo de Instalação do Sistema deverá ser efetuado de forma padronizada e parametrizada, preferencialmente, através de aplicações, evitando que os usuários tenham que efetuar procedimentos manuais para instalação do mesmo e configuração de ambiente. Todo o processo de criação e configuração dos parâmetros de acesso ao banco de dados deverão estar embutidos nas aplicações.

Todo o software e seus componentes devem permitir, sem comprometer a integridade do Sistema proposto, a sua adaptação às necessidades da contratante, por meio de parametrizações e/ou customizações.

A recuperação de falhas deverá ser automática, ocorrendo de forma transparente ao usuário, utilizando os recursos do banco de dados (rollback).

O sistema deverá conter mecanismos de proteção que impeçam a perda de transações já efetivadas pelo usuário.

O sistema deverá permitir a realização de *back-ups* dos dados de forma *on-line* (com o banco de dados em utilização).

Deverá operar por transações (ou formulários 'on-line') que, especializadamente, executam ou registram as atividades administrativas básicas. Os dados recolhidos em uma transação deverão ficar imediatamente disponíveis em toda a rede, em um servidor central. Isto significa que cada dado deverá ser recolhido uma única vez, diretamente no órgão onde é gerado. As tarefas deverão ser compostas por telas gráficas específicas. Os dados transcritos pelos usuários deverão ser imediatamente validados e o efeito da transação deverá ser imediato.

O sistema não deverá permitir que seja eliminada nenhuma transação já concretizada. Caso seja necessária uma retificação de qualquer informação, esta deverá ser estornada para que fique registrada permanentemente.

As tarefas deverão ser acessíveis somente a usuários autorizados especificamente a cada uma delas. O sistema deve contar com um catálogo de perfis de usuários que definam padrões de acesso específicos por grupos de usuários. Para cada tarefa autorizada, o administrador de segurança deverá poder especificar o nível do acesso (somente consulta ou também atualização dos dados).

As autorizações ou desautorizações, por usuário, grupo ou tarefa, deverão ser dinâmicas e ter efeito imediato.

O acesso aos dados deve poder também ser limitado para um determinado setor, de forma que usuários de setores que descentralizam o controle de recursos não visualizem ou possam alterar dados de outros setores.

Todo o processo de levantamento de requisitos e análise, durante o processo de customização, deverá ser feito em conjunto com os funcionários deste Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas, incluindo os técnicos de TI, para todos os itens a serem adaptados pelo licitante.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Providenciar a conversão dos dados existentes para os formatos exigidos pelos sistemas licitados. Isto requer o efetivo envolvimento do licitante para adaptação do formato dos dados a serem convertidos e seus relacionamentos.

Executar os serviços de migração dos dados existentes nos atuais cadastros e tabelas dos sistemas licitados, utilizando os meios disponíveis no DMAE.

Ser compatível com ambiente Multiusuário, permitindo a realização de tarefas concorrentes. Ser desenvolvido em interface gráfica. A solução deve ser baseada no conceito de controle de transação, mantendo a integridade do Banco de Dados em quedas de energia e falhas tanto de software como de hardware.

Padronização do uso de teclas de função, aspectos de controle, teclas de atalho e ferramentas, em todo sistema, de forma facilitar o seu aprendizado e operação.

Assegurar a integração de dados do sistema, garantindo que a informação seja alimentada uma única vez, independentemente do módulo que esteja sendo executado.

Possuir validador de consistência de dados de entrada. Exemplo: validar datas, campos de preenchimento numérico, código do consumidor do DMAE + Dígito verificador, etc..., efetuada campo a campo, no momento em que são informados.

Possuir integridade referencial de arquivos e tabelas. Exemplo: não apagar um código de uma rua, se tiver lançamento de inscrição cadastrada.

Disponibilizar manual de usuário, sempre atualizado, contendo as informações sobre como operacionalizar o sistema, help e possíveis Bug's, podendo ser digital e ou impresso.

Permitir ao usuário acompanhar o andamento de operações mais demoradas em execução de forma visual e clara, mostrando, tempo restante e ou que o sistema está em operação. Possuir modo de agendamento automático para a realização de backup's, seja direto banco de dados (Ex.Job – SQL-server) ou outra ferramenta. Toda atualização de dados deve ser realizada de forma on-line.

### 4.4.1 – Garantir e Entregar para o DMAE:

Documentar as alterações ou parametrizações realizadas no Sistema Proposto de forma homogênea e coerente com a documentação original dos sistemas.

Implementar controles de alterações e de versões dos objetos do Sistema Proposto.

Manter e permitir completo reaproveitamento das parametrizações efetuadas na implantação de novas versões dos software.

Fornecer em meio magnético a cada 4 (quatro) meses a seguinte documentação contendo a data da última atualização:

- Manual do usuário, que permita uma utilização adequada dos software licitados, pôr técnicos e usuários da CONTRATANTE;
- Modelo de dados (Modelo Entidade Relacionamento);
- Dicionário de Dados, com as definições sobre Entidades, Atributos, Relacionamentos e Domínios;





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### 4.4.2 – Banco de dados

Os dados do DMAE encontram-se no banco de dados Microsoft SQL 2012 Standard Edition, caso necessite disponibilizar dados, estes serão por meio de views, não permitindo a atualização dos dados do cadastro Comercial e do atendimento 0800 da Divisão de Engenharia, salvo com autorização do setor de TI do DMAE.

Os links de conectividade entre o sistema de Geoprocessamento e dados do Cadastro Comercial deve ser efetuado pela empresa proponente fornecedora.

Os dados de back-up dos dados do Geoprocessamento deve ser replicado para o local determinado pelo setor de TI do DMAE sob a finalidade destes dados serem gravados em mídias de BKP diários efetuados pelo setor de TI do DMAE.

## 5 – PRAZO, LOCAL E FORMA DE ENTREGA

### 5.1 - CRONOGRAMA FÍSICO

O objeto deverá ser entregue de acordo com as especificações, na sede do DMAE (Divisão Comercial e TI do DMAE) e cronograma estabelecidos neste termo de referência.

Item	Levantamento de requisitos	Desenvolvimento e implementação	Testes, validação e implantação	Treinamento
Modulo A - Sistema de gerenciamento de água, esgoto e águas pluviais	A	A	A	B
Módulo B - Módulo Fiscalização	A	A	A	B
Módulo C - Módulo Atendimento 0800	A	A	A	B
Módulo D - Módulo Protocolo	A	A	A	B
Módulo E - Módulo de controle de análise de água	B	B	B	B
Módulo F - Módulo de coleta de leitura com impressão simultânea de contas de água, esgoto e resíduos sólidos	A	A	B	B
Novas rotinas de cobrança de coleta de resíduos sólidos e cobrança de galeria pluvial	C	C	C	C
Novas implementações no AE	C	C	C	C

**A = 30 DIAS** (em até 30 dias)

**B = 60 DIAS** (em até 60 dias)

**C = 90 DIAS** (em até 90 dias)

### 5.2 CRONOGRAMA FÍSICO E FINANCEIRO



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

5.2.1 - O pagamento da implantação será sob medição dos trabalhos bem como a implantação, testes, validação e treinamento. As etapas serão divididas em 3 partes A, B e C, conforme demonstrado na tabela do item 5.1. Os itens classificados como A, deverão ser atendidos em até 30 dias. Os itens classificados como B, deverão ser atendidos em até 60 dias. Os itens classificados como C deverão ser atendidos em até 90 dias. Durante o processo de implantação também ocorrerá o serviço de suporte, mas o pagamento de suporte somente iniciará após 90 (noventa) dias da fase de implantação, portanto, não poderá cobrar pelo serviço de suporte dos primeiros 90 (noventa) dias.

5.2.2 - O pagamento mensal de suporte e atendimento ao DMAE somente será pago após finalizada a fase de implantação descritos nos itens A, B e C, portanto, no primeiro ano teremos 3 meses de implantação (ITENS A, B, C) e 9 meses de suporte (ITEM D). O pagamento dos itens A, B e C não serão pagos adiantados, serão respeitados prazos de pagamento 30, 60 e 90 dias da data do início da implantação, desde que cumprido as descrições do edital e o sistema estar em perfeitas condições de uso e validados pelo DMAE.

5.2.3 - Para o primeiro ano de contrato, o presente objeto trata-se de um contrato de desenvolvimento, conversão, implantação e treinamento nos primeiros 90 dias, e posteriormente suporte, ajustes, aperfeiçoamentos e manutenção nos demais meses.

5.2.4 - Havendo o interesse do DMAE em renovar o presente processo licitatório, para os demais exercícios, o presente processo se renovará somente com o valor mensal de suporte, ajustes, aperfeiçoamento e manutenção, respeitando os limites da lei de licitações (Lei Federal n.º 8.666/93), não cabendo implantação.

### 5.2.5 - Quadro demonstrativo da cronograma físico e financeiro

#### 5.2.5.1 - Ano 1

ITEM	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Implantação Item A	A	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item B	Não se aplica	B	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item C	Não se aplica	Não se aplica	C	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Suporte, ajustes, aperfeiçoamentos e manutenção	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	D	D	D	D	D	D	D	D	D

5.2.5.2 - Demais exercícios, havendo renovação respeitando os limites da lei de licitações (Lei Federal n.º 8.666/93).

ITEM	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Implantação Item A	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item B	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Implantação Item C	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Suporte, ajustes, aperfeiçoamentos e manutenção	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

### 5.3 - da Multa por não cumprimento

Nº do Indicador	Indicador	Multa
Severidade 1	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1 Imediato ou até 2 (duas) horas	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 1	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1 Imediato ou até 2 (duas) horas	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 2	Tempo de atendimento de chamado de severidade 2 Atendimento imediato e resolução em até 6 (seis) horas	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 2	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 2 Atendimento imediato e resolução em até 6 (seis) horas	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 3	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3 Atendimento em até 2 horas e resolução em 2 (dois) dias úteis	equivalente a 10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 3	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3 Atendimento em até 2 horas e resolução em 2 (dois) dias úteis	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 4	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 4 Atendimento em até 3 horas e resolução em até 8 (oito) dias úteis	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.
Severidade 4	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 4 Atendimento em até 3 horas e resolução em até 8 (oito) dias úteis	equivalente a 15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.

5.3.1 – O valor da(s) multa(s) aplicadas no mês por não atendimento conforme nível de severidade, a somatória de todas as multas não poderá ser superior a 10% da mensalidade de suporte mensal.

#### 5.3.2 - Como calcular o valor da hora de suporte técnico

Será calculado com base no valor de suporte mensal da seguinte forma:

$$\text{Valor da hora} = \text{Valor de suporte mensal} / \text{nº de horas mês}$$



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### 5.3.2.1 - Composição do valor da hora

- Valor de suporte mensal (pegar valor apresentado no processo licitatório como suporte mensal – Item D da tabela 5.2.5.1 ou 5.2.5.2)
- Valor da hora = 20 dias \* 8 horas = 160 horas mês

### 5.3.2.2 - Como calcular, supondo que o valor de suporte mensal proposto na licitação seja R\$10.000,00:

Valor da hora = Valor de suporte mensal / nº de horas mês

Valor da hora = 10.000,00 / 160

Valor da hora = R\$62,50 (sessenta e dois reais e cinquenta centavos) por hora

## 5.4 TREINAMENTO

Item	Localização	Tempo de treinamento	Fornecimento de material	Pessoal envolvido
Módulo A - Sistema de gerenciamento de água, esgoto e águas pluviais	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	6 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	58 usuários
Módulo B - Módulo Fiscalização	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	3 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	9 usuários
Módulo C - Módulo Atendimento 0800	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	6 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	28 usuários
Módulo D - Módulo Protocolo	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	2 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	53 usuários
Módulo E - Módulo de controle de análise de água	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	3 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	10 usuários
Módulo F - Módulo de coleta de leitura com impressão simultânea de contas de água, esgoto e resíduos sólidos	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	4 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	6 usuários
Novas rotinas de cobrança de coleta de resíduos sólidos e cobrança de galeria pluvial	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	4 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	58 usuários
Novas implementações no AE	Rua São Paulo, 369 - Centro - Poços de Caldas - MG	2 horas por usuários	Equipamentos para treinamento serão fornecidos pelo DMAE e apostila pelo desenvolvedor	58 usuários

## 6 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

### 6.1 - Constituem obrigações específicas da Contratada:

Pregão Presencial nº 004/2018  
Sistema de Gerenciamento de  
Água, Esgoto e Águas Pluviais



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

- 6.1.1 - Entregar o objeto rigorosamente no prazo estipulado, de acordo com a especificação, demais exigências contidas neste Termo de Referência e nas condições indicadas na sua proposta;
- 6.1.2 - Substituir, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, o serviço que for recusado, por desconformidade com a especificação;
- 6.1.3 - Atender prontamente a Contratante, durante o prazo de garantia, quando solicitado;
- 6.1.4 - Ressarcir à Contratante não só os prejuízos que decorram da falta de substituição do objeto recusado, os danos que eventualmente sejam causados pela falta do objeto, bem como os custos incorridos nas aquisições que o Contratante vier a fazer para atendimento de suas necessidades, enquanto não se efetivar a substituição devida pela Contratada;
- 6.1.5 - Assumir toda a responsabilidade pelos encargos, inclusive os de natureza tributária e comercial, incidente sobre o fornecimento objeto deste Termo de Referência, cabendo-lhe, também, a responsabilidade, total e exclusiva pela reparação de quaisquer danos ou prejuízos causados a pessoas e a bens ou serviços do Contratante ou de terceiros, pela ação dos prepostos da Contratada, ou em virtude de manuseio ou utilização do produto por ela fornecida;
- 6.1.6 - Responder por todas e quaisquer obrigações relativas a direitos de marcas e patentes, ficando esclarecido que o Contratante não aceitará qualquer imputação nesse sentido;
- 6.1.7 - Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- 6.1.8 - Cumprir fielmente o que estabelece o presente Termo de Referência de forma que o objeto entregue e esteja em perfeito funcionamento e dentro das normas técnicas e legais estabelecidas pelos órgãos competentes.
- 6.1.9 - Comunicar o DMAE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 6.1.10 - Obedecer todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do DMAE.

### **7 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 7.1 - São obrigações da Contratante:
  - 7.1.1 - Proporcionar todas as facilidades necessárias, para que a Contratada possa cumprir as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
  - 7.1.2 - Efetuar, no prazo e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência, o pagamento devido à Contratada;
  - 7.1.3 - Conferir e receber, definitivamente, o objeto efetivamente entregue;
  - 7.1.4 - Comunicar prontamente à Contratada toda e qualquer anormalidade do objeto sob garantia, bem como prestar as informações e os esclarecimentos que sejam solicitados pelos técnicos da Contratada;
  - 7.1.5 - Notificar, por escrito, a constatação de quaisquer irregularidades verificadas no fornecimento, indicando os motivos de eventuais recusas do objeto e fixando prazo para a substituição correspondente;



7.1.6 - Permitir o acesso dos empregados da empresa contratada às suas dependências, quando necessário, para avaliação ou outra providência necessária relativa ao objeto fornecido;

7.1.7 - Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto entregue fora das especificações deste Termo de Referência;

7.1.8 - Fiscalizar a entrega do objeto, podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

### **8 – PREÇO ESTIMADO**

8.1 - Os preços de referência, incluindo todos os impostos, taxas, deslocamento, frete e etc., deverão ser obtidos com base em cotação oficial efetuada pelo Setor de Compras do DMAE, que providenciará cotação de preços específica, definindo os preços máximos aceitos, a serem pagos, baseado nas especificações apresentadas neste Termo de Referência.

### **9 – DO PAGAMENTO**

9.1 - O pagamento referente ao objeto deste Termo de Referência, será efetuado pela Contratante, por meio de ordem bancária, em até 10 (dez) dias úteis da apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, contendo a discriminação do serviço efetivamente entregue, em 2 (duas) vias, com a certificação do Fiscal do Contrato, devendo a empresa fornecedora estar em dia com as suas obrigações fiscais comprovada através de consulta pela Contratante.

9.2 - Quaisquer custos adicionais como: impostos, transporte e outros será de responsabilidade da empresa fornecedora vencedora do item da licitação.

9.3 - Não será efetuado qualquer pagamento em caso de entrega parcial ou antecipada do objeto fora do estabelecido neste termo de referência, até que ocorra o adimplemento total da obrigação.

9.4 - Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado da garantia contratual prestada pela Contratada. Caso o valor da multa seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou via judicial, se necessário.

### **10 - DA GARANTIA CONTRATUAL**

10.1. Após a homologação do certame, o DMAE convocará a licitante vencedora do certame para, em até 05 (cinco) dias úteis, informar qual a modalidade de garantia que irá ser prestada. O valor total de garantia a ser prestada conforme estipulada em contrato será no importe de 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, na modalidade que optar dentre as adiante relacionadas:

10.1.1. **Caução em dinheiro:** Esta modalidade deverá ser prestada no prazo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato sob pena de aplicação de penalidades.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

10.1.2. **Caução em Títulos da Dívida Pública** – os títulos deverão ser escriturais mediante registro em sistema centralizado de liquidação e custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda. Deverá ser prestada no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato sob pena de aplicação de penalidades.

10.1.3. **Seguro-Garantia** – a apólice deverá vigor pelo prazo do Contrato. Deverá ser prestada no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato sob pena de aplicação de penalidades.

10.1.4. **Fiança Bancária** – A carta de Fiança deverá vigor pelo prazo do Contrato. Deverá ser prestada no prazo de 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato sob pena de aplicação de penalidades.

10.1.5. A garantia prestada responderá por eventuais multas aplicadas à contratada, podendo ser retida para a satisfação de perdas e danos resultantes de inadimplemento ou de ação ou omissão dolosa ou culposa da contratada.

10.1.6. O valor das multas aplicadas será sempre deduzido da garantia contratual, se não houver recurso ou se o mesmo estiver definitivamente denegado.

10.1.7. No caso de utilização da garantia para o pagamento de débitos da licitante vencedora, esta deverá providenciar a correspondente reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data em que for notificada.

10.1.8. A garantia somente será liberada após o cumprimento integral das obrigações da licitante vencedora e desde que não haja pendências com o DMAE.

### 11 – ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

11.1 - Para o fornecimento e garantia de todo o objeto, deverá ser formalizado Contrato Administrativo, o qual estabelecerá em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o Edital, Termo de Referência e Proposta da empresa vencedora.

11.2 - O serviço pode ser considerado comum, nos termos do parágrafo único do Art. 1º da Lei nº. 10.520/2002 por ter padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente especificados e definidos, por meio de especificações usuais do mercado e por haver várias empresas que oferecem esse tipo de serviço.

### 12 – DA FISCALIZAÇÃO

12.1 – O DMAE designará um servidor, para fiscalizar o Contrato, eventualmente firmado, e acompanhar a sua execução, registrando em relatório todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

12.2 - As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão solicitadas à autoridade competente, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº. 8.666/93.

12.3 - Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

12.4 - É direito da fiscalização rejeitar quaisquer serviços ou fornecimento, quando entender que a sua execução está irregular e/ou que os materiais empregados não são os especificados.

12.5 - O DMAE comunicará à empresa fornecedora, por escrito, os defeitos porventura verificados nos produtos, devendo esta providenciar as substituições dos mesmos, no prazo não superior a 15 (quinze) dias úteis.

12.6 - A existência da fiscalização pelo DMAE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa vencedora.

### **13 – CRONOGRAMA FÍSICO**

A data de início estabelecida no cronograma, prevê um prazo de 90 (noventa) dias para implementação da solução descrita neste termo de referência a partir da assinatura do contrato entre DMAE e licitante vencedora. Prevê ainda serviço mensal de suporte, manutenção, desenvolvimento de novas funcionalidades previstas no Edital após período de implantação do descritivo do Sistema AE.

Mauricio Kato da Silva  
Gerente Divisão Comercial

Roselma de Cassia Figueiredo  
Supervisora da Divisão Comercial – SPC-1





**ANEXO II**

**DESCRIÇÃO DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS DA SOLUÇÃO PARA O SISTEMA DE GERENCIAMENTO INTEGRADO PARA ÁGUA, ESGOTO E ÁGUAS PLUVIAIS**

**Objeto:** Serviço Técnico Especializado na prestação de serviço de desenvolvimento, conversão, integração, implantação, treinamento e manutenção do Sistema de Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais, módulo WEB para atendimento, módulo de protocolo em plataforma WEB, integrado com os sistemas de Fiscalização e 0800 e módulo de leitura e impressão simultânea, com entrega dos códigos fontes dos sistemas envolvidos.

**A – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ÁGUA, ESGOTO E ÁGUAS PLUVIAIS**

Este sistema deve permitir a integração com os sistemas de: Fiscalização, Controle de Análise de Águas, Atendimento 0800 e Protocolo, de forma que o consumidor possa visualizar no portal do DMAE o andamento de cada serviço solicitado ao DMAE e a sua previsão de atendimento.

**1 - CADASTROS BÁSICOS**

1.1 - Cadastro de Águas Pluviais, com no mínimo código e descrição.

1.2 - Cadastro de Atividade, com no mínimo código, descrição e opções setor especial, cancelamento.

1.3 - Cadastro de Banco, com no mínimo código, número da conta contábil e descrição.

1.4 - Cadastro de convênios com Bancos, com no mínimo vínculo com a tabela de Banco, número do Convênio e descrição do tipo de convênio;

1.5 - Cadastro de Categoria, com no mínimo código e descrição.

1.6 - Cadastro de Classificação Contábil, com no mínimo exercício (ano corrente) e vínculo com a tabela Categoria e lançamento contábil para cada código de lançamento.

1.7 - Cadastro de Conta Contábil, com no mínimo exercício (ano corrente), código reduzido da Conta Contábil, código da Conta Contábil, descrição da conta contábil. No cadastro de conta contábil para cada lançamento da tarifa deve ser classificado se o lançamento é dívida ativa ou não e associando a conta contábil de acordo com o tipo de classificação.

1.8 - Cadastro de Crítica de Leitura, com no mínimo código e descrição.

1.9 – Cadastro do Departamento, com no mínimo código e descrição.



1.10 – Cadastro de Telefone, com no mínimo código e número do telefone, email de contato, código do celular possibilitando gerar um arquivo txt com os dados de contato e mensagem institucional a ser enviado para cada consumidor pelo DMAE via sistema de telefonia.

1.11 - Cadastro do Diâmetro do Cavalete, com no mínimo código, descrição e fator.

1.12 - Cadastro do Dispositivo de Notificação, com no mínimo código, descrição prazo execução (quantidade de dias), quantidade mínima de fotos e opção Utilizar em pagamento de Vistoria Água Pluvial.

1.13 - Cadastro de Fase de Construção, com no mínimo código, tempo para vistoria (meses) e descrição.

1.14 - Cadastro de Funcionário, com no mínimo código, sigla, número do crachá, nome, função e setor ao qual pertence.

1.15 - Cadastro de Mensagem de Aviso, com no mínimo referência (mês/ano) e descrição da mensagem.

1.16 - Cadastro de Moeda, com no mínimo código e descrição.

1.17 - Cadastro de Motivo de Devolução do Serviço, com no mínimo código e descrição.

1.18 - Cadastro de Devolução da Fiscalização, com no mínimo código, descrição e opção Não calcular.

1.19 - Cadastro de Ocorrências da Leitura com no mínimo código, descrição, procedimento a ser realizado, mensagem do Coletor de dados e opções: Considera como leitura, Mostra na crítica de leitura, Considera Consumo Calculado.

1.20 - Cadastro de Ocorrência de Débito Automático – Cadastro, com no mínimo código e descrição.

1.21 - Cadastro de Ocorrência de Débito Automático – Movimento, com no mínimo código e descrição.

1.22 - Cadastro de Padrão Social - com no mínimo código e descrição.

1.23 – Cadastro da Pesquisa do Coletor de dados (Sistema de coleta de leituras com impressão simultânea), com no mínimo código, referencia, pergunta e botão para duplicar pesquisa.

1.24 - Cadastro de Rota de Leitura, com no mínimo vínculo com as tabelas de setor e rota, rua, lado da rua, número da trajetória inicial e número da trajetória final.

1.25 - Cadastro de Serviço, com no mínimo código, utiliza em (Geral, Ordem de Serviço ou Pedido de Vistoria), descrição do Serviço, tipo de Relatório (0 – Normal ou 1 – Imprimir ligações para o mesmo endereço), opção consumidor Obrigatório, vínculo com a tabela de tributo, tipo valor, valor fixo, vínculo com a tabela de moeda.

1.26 – Cadastro de Serviço Executado Web, com no mínimo código e descrição.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

- 1.27 - Cadastro de Serviço Executado em Ordem de Desligação com no mínimo código, tipo desligação (Corte ou Desligação), descrição do serviço, situação final do Serviço (Executado ou Cancelado).
- 1.28 - Cadastro de Serviço Solicitado em Ordem de Desligação, com no mínimo código, tipo desligação (Corte ou Desligação), descrição do serviço, descrição do procedimento a ser executado.
- 1.29 - Cadastro de Setor, com no mínimo código do setor, dia vencimento débito automático, descrição e vínculo com a tabela de fiscal.
- 1.30 - Cadastro de Vencimentos do Setor com no mínimo exercício (ano corrente), vínculo com a tabela de setor, data de vencimento da fatura, data de corte, débito automático e vínculo com a tabela de mensagem.
- 1.31 - Cadastro de Situação da Vistoria (Águas Pluviais), com no mínimo código, descrição, opções Finalização, Considera como Ausente e Considera Pagamento.
- 1.32 - Cadastro de Situação do Imóvel em Relação ao Nível da Rua, com no mínimo código e descrição.
- 1.33 – Cadastro do Tipo de Atendimento, com no mínimo código, descrição. 1.34 - Cadastro de Tipo de Baixa, com no mínimo código, descrição, movimento (crédito ou débito), opção Imprime Recibo Devolução Dinheiro, limite mensal.
- 1.35 - Cadastro de Tipo de Calçada, com no mínimo código e descrição.
- 1.36 - Cadastro de Tipo de Fatura, com no mínimo código, descrição e opção Tipo de Fatura de Conta Residual do Consumidor.
- 1.37 - Cadastro de Tipo de Fossa, com no mínimo código e descrição.
- 1.38 - Cadastro de Tipo de Manutenção do Hidrômetro, com no mínimo código e descrição.
- 1.39 - Cadastro de Tipo de Padrão de Cavalete, com no mínimo código e descrição.
- 1.40 - Cadastro de Tributo, com no mínimo código, descrição, tipo de tributo (água, esgoto multa, parcelamento, etc.) e ordem de impressão.
- 1.41 - Cadastro de Via Pública, com no mínimo código e descrição.
- 1.42 - Cadastro de Diâmetro da Rede, com no mínimo código e descrição.
- 1.43 - Cadastro de Posição da Rede, com no mínimo código e descrição.
- 1.44 - Cadastro de Material da Rede, com no mínimo código e descrição.
- 1.45 - Cadastro de Bairro com no mínimo código, nome do bairro e vínculo com a tabela de Padrão Social.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

1.46 - Cadastro de Rua com no mínimo código, vínculo com a tabela de setor, nome da rua, nome antigo da rua, vínculo com a tabela de bairro, CEP, porcentagem do Tributo da Rede, vínculo com a tabela de via pública, largura da via (metros), largura da calçada (metros).

1.47 - Cadastro de Estação de Tratamento de Água – ETA, com no mínimo código e descrição.

1.48 - Setor Abastecimento – ETA, com no mínimo código, número do centro de distribuição, vínculo com as tabelas de ETA e rua, número do início da rua, número do final da rua, lado da rua.

1.49 - Resultado das Análises – ETA, com no mínimo vínculo com a tabela de ETA, mês/ano de referência, data, quantidade de coliformes termo tolerantes, quantidade total de coliformes, quantidade de cloro residual, quantidade de flúor, quantidade de turbidez (medida em UNT - Unidade Nefelométrica de Turbidez), quantidade de PH e cor encontrada na análise.

1.50 - Cadastro de Fabricante de Hidrômetro, com no mínimo código e descrição.

1.51 - Cadastro de Motivo de Retirada do Hidrômetro, com no mínimo código e descrição.

1.52 - Cadastro de Hidrômetro com no mínimo número de Série, Nº de Dígitos, vínculo com as tabelas de Diâmetro Cavalete e fabricante, data da compra, número da nota fiscal, valor da coluna de água, Classe, Vazão Máxima (m<sup>3</sup>/h), vazão Nominal (m<sup>3</sup>/h) vazão Transição (L/h), vazão Mínima, início do funcionamento e histórico de instalação.

1.53 - Importação do Hidrômetro com no mínimo número de Série, Nº de Dígitos, vínculo com as tabelas de Diâmetro Cavalete e fabricante, data da compra, número da nota fiscal, valor da coluna de água, Classe, Vazão Máxima (m<sup>3</sup>/h), vazão Nominal (m<sup>3</sup>/h) vazão Transição (L/h), vazão Mínima, início do funcionamento e histórico de instalação, fixo (número de Série do Hidrômetro), variável de: (intervalo de números a serem criados para a sequência do número de série), quantidade de posições (casas decimais da sequência do número de série). O sistema cria automaticamente a sequência de hidrômetros que serão incluídos no sistema de acordo com as informações inseridas nesta tela.

1.54 – Cadastro do Contribuinte, com no mínimo código, nome do inquilino, opção para o tipo de pessoa (física ou jurídica), CPF/CNPJ, RG, e-mail, telefones para contato, vínculo com a tabela de consumidor, referência inicial, período de vigência de contrato, nome da mãe, nome do pai, referencias (nome, telefone, rua, bairro e CEP da referência) e botões de cadastro, cancelamento e armazenamento de protocolo.

1.55 - Cadastro de Proprietário com no mínimo código, nome, pessoa (física ou jurídica), CPF/CNPJ, RG, vínculo com as tabelas de rua e bairro, Nº, CEP, complemento, cidade, UF, E-mail, número de telefone, número de telefone para contato.



1.56 - Cadastro de Consumidor com no mínimo código, tipo de conta (Normal ou Eventual), vínculo com a tabela de Serviços, é possível descrever o Histórico de Ligação, vínculo com as tabelas de rua e bairro, Nº, CEP, complemento, número da quadra, número do lote, lado da rua (par ou ímpar), vínculo com as tabelas de proprietário, rua e bairro, Nº, CEP, complemento, caixa postal, nome para contato, cidade, UF, número de economias, vínculo com a tabela de categoria, número de pavimentos no imóvel, número de pessoas residentes no imóvel, valor de testada do terreno, valor da coluna de água, tamanho da área Construída m<sup>2</sup>, vínculo com a tabela de Situação Imóvel em Relação ao Nível da Rua, número cadastro Imobiliário Prefeitura, vínculo com a tabela de atividade, ramo de atividade, vínculo com as tabelas de águas Pluviais e Fase da Construção, descrição do tempo de residência no imóvel, vínculo com as tabelas Via Pública e Tipo de Calçada, largura Via Pública, largura da calçada, Tem Placa Numérica (S/N), Tem Identidade Auxiliar (S/N), profundidade da rede de água, vínculo com as tabelas Diâmetro da Rede, Tipo de Material, Posição, Diâmetro do Cavalete e Tipo de Padrão, local do padrão (centro, direita ou esquerda), fonte própria de abastecimento (S/N), vazão (m<sup>3</sup>) vínculo com a tabela de Projeto hidráulico, volume inferior e superior do reservatório, volume da piscina, local esgotamento (Água Pluvial ou Esgoto), profundidade (m), vínculo com as tabelas de Diâmetro da Rede, Tipo de Material e Posição, Servidão de Passagem (S/N), endereço ligação esgoto, Tem Fossa (S/N), vínculo com a tabela de Tipo de fossa, descrição do local da caixa de inspeção, largura (cm), comprimento (cm), profundidade (cm), as informações do hidrômetro são preenchidas automaticamente de acordo com o código do consumidor selecionado, informações da leitura são preenchidas automaticamente de acordo com o código do consumidor, mensagem leiturista, mensagem tarifa e observações, opção Optante Ativo (S/N) e data vencimento (dia do mês). Opção para cancelar a opção de débito automático.

1.57 – Cadastro do Tipo de Rede Subterrânea, com no mínimo código e descrição.

1.58 - Cadastro da Posição de Rede Subterrânea, com no mínimo código e descrição.

1.59 - Cadastro Rua x Rede Subterrânea, com no mínimo código, vínculo com as tabelas rua, tipo de rede, posição, com no mínimo código e descrição.

## 2 - CADASTROS DIVERSOS

2.1 - Atendimento ao Consumidor, com no mínimo código do consumidor, mostra um resumo de todas as informações referente ao consumidor selecionado com vínculo na tabela de Rua traz as informações referentes à Ligação, Dados do Proprietário, Imóvel, Características, Rede de Água, Rede de Esgoto, Mensagens, Débito Automático/Vencimento, Ligações, Débitos, Baixas, Aviso,



Hidrômetro, Leituras, Serviços Solicitados e Comentários, **Dívida ativa (se o processo está ajuizado ou não, demonstrando o código do processo no TJMG e também a data de ajuizamento).**

2.1.1 A cada atendimento, permitir avaliar o grau de satisfação do consumidor via teclado de pesquisa. Estas informações coletadas devem ser armazenadas em banco de dados com o serviço solicitado, juntamente com a data/hora do atendimento, nome do usuário do sistema que realizou o atendimento. Permitir gerar relatórios gerenciais de grau de satisfação do consumidor por usuário do sistema, por tipo de serviço atendido, por período informado na geração do relatório de grau de satisfação.

2.2 - Comentário do Consumidor com no mínimo vínculo com a tabela de consumidor, data do registro do comentário, informante e descrição do comentário.

2.3 - Localiza Débito, informe o código do Débito e automaticamente as informações (referencia, consumidor, rua, número, setor rota, data, identificador, valor e pago (S/N)) são mostradas.

2.4 - Prazo para Pagamento com no mínimo vínculo com as tabelas de Atendimento e Consumidor, nome do Requerente, telefone, número do documento, descrição do atendimento, data do prazo de pagamento, data de pagamento da fatura, vínculo com a tabela de Banco.

2.5 - Boletim de ocorrência com no mínimo número do boletim de ocorrência, vínculo com a tabela de consumidor, requerente, telefone, número do documento, vínculo com a tabela de funcionário, carregará as informações divididas assunto, versão do consumidor, versão do funcionário e a conclusão com no mínimo situação (aberto ou concluído) e data da situação, armazenamento de fotos da Ocorrência e comentário.

2.6 - Vistoria de Água Pluvial, com no mínimo número/ ano da Vistoria, Numero Visita (quantidade de visitas realizadas), vínculo com a tabela de Consumidor, telefone, data da vistoria, vínculo com as tabelas de funcionário e situação da vistoria, CIG (imóvel possui ou não Caixa de Inspeção de Gordura), resultado da Vistoria (Negativo, Positivo ou Não Executado), observação, notificação: (consumidor foi ou não notificado nesta visita), vínculo com a tabela Notificação e prazo de execução. Visitas Realizadas possibilitar verificar todas as vistorias que já foram realizadas.

2.7 - Vistoria de Água Pluvial - Agendamento, com no mínimo número/ano da Vistoria, vínculo com a tabela de consumidor, telefone, data e à horário em que a vistoria será realizada, período da visita (Dia todo, Manhã ou Tarde). Visitas Realizadas possibilitar verificar todas as visitas feitas para esse agendamento.

2.8 - Cadastro de Pagamento Extra de Água Pluvial, com no mínimo data, quantidade e observações.

2.9 - Notificação com no mínimo número/ano da notificação, vínculo com as tabelas de dispositivo de notificação e consumidor, data e horário da notificação, descrição da ocorrência, descrição da versão



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

do Consumidor, data e horário da visita, vínculo com as tabelas de funcionário e situação da vistoria, multa (consumidor multado ou não), data do prazo para a execução, observação. É possível confirmar uma nova vistoria para esse consumidor. Possibilidade de armazenar Fotos da Ocorrência e comentário.

2.10 - Projeto Hidráulico com no mínimo número/ ano do projeto hidráulico, tipo de imóvel (imóvel ou loteamento), tipo de pedido (Projeto Hidráulico ou Pedido de Concessão), nome do requerente, telefone, vínculo com as tabelas de proprietário, e-mail, documento (CPF/RG), vínculo com as tabelas rua e bairro, número, CEP, complemento, quadra, lote, lado (impar/par) do local de ligação e informações, vínculo com a tabela de serviço e número de parcelas. Dados do imóvel com no mínimo número de economias, Nº Pavimentos, Testada do terreno, Área Construída m<sup>2</sup>; dados do reservatório: inferior (l), superior (l), piscina (m<sup>3</sup>); dados Rede de Água com no mínimo profundidade, vínculo com as tabelas de diâmetro da rede, tipo de material, Posição da Rede e dados padrão com no mínimo vínculo com as tabelas diâmetro do cavalete e Tipo de Padrão de Cavalete, local do Padrão (Centro, Direita ou Esquerda), vínculo com a tabela de funcionário, data e urgência (sim ou não).

2.10.1 Rotina para análise de água e projeto hidráulico. Permitir cadastramento de análise sem consumidor, faturar e liberar laboratório para efetuar análise.

2.11 - Pedido de vistoria com no mínimo número/ ano do Pedido Vistoria, código do IPTU para integração com a Prefeitura (os dados do código do IPTU deve ir para a OL e depois para o código do consumidor e exibido na tela de atendimento ao consumidor), vínculo com a tabela de consumidor, Nº Ligações, nome do requerente, número do telefone, urgência (sim ou não), e-mail, documento (CPF/RG), vínculo com as tabelas de rua e bairro, nº, CEP, complemento, quadra, lote, lado (par ou ímpar), vínculo com a tabela de proprietário, número de economias, coluna de Água, vínculo com a tabela de Categoria, Nº Pavimentos, Nº Pessoas que residem no imóvel, valor Testada Terreno, Área Construída, vínculo com a tabela de Situação Imóvel em Relação ao Nível da Rua, número do cadastro do imóvel na prefeitura, vínculo com as tabelas Atividade, águas pluviais, Fase da Construção, Via Pública e tipo de calçada, descrição do ramo de atividade, descrição do tempo de residência no imóvel, medida da largura da via pública, medida da largura da calçada, Tem Placa Numérica (S/N), Tem Identidade Auxiliar (S/N), Profundidade da rede (m), vínculo com as tabelas de Diâmetro da Rede, Tipo de Material, Posição da rede, Diâmetro do Cavalete e Tipo de Padrão, local padrão (centro, direita ou esquerda), Fonte Própria de Abastecimento (S/N), volume da vazão (m<sup>3</sup>), vínculo com a tabela de Projeto Hidráulico, Volume máximo do reservatório inferior, volume do reservatório superior, volume da piscina, Local Esgotamento (Água Pluvial ou Esgoto), profundidade



da rede em metros, vínculo com as tabelas de Diâmetro da Rede, Tipo de Material e Posição, Servidão de Passagem (S/N), endereço utilizado como servidão de passagem, fossa (S/N), vínculo com a tabela de Tipo de fossa, descrição do local da caixa de inspeção, largura, comprimento e profundidade, vínculo com a tabela de serviço e número de parcelas. Exibir todas as visitas realizadas para o pedido de vistoria e observações. Incluir nessa uma nova vistoria.

2.12 - Ordem de Desligação, com no mínimo número/ano da Ordem Desligação, vínculo com a tabela de Consumidor, Urgência (S/N), observação, requerente, documento (CPF/RG), e-mail, telefone para contato, descrição do tipo desligação (Corte por falta de pagamento ou Desligamento a pedido), descrição do procedimento executado, botões alterar, desligar definitivo e religar.

2.13 - Ordem de Serviço, com no mínimo número/ ano da Ordem de Serviço, vínculo com a tabela de consumidor, Urgência (S/N), requerente, documento (CPF/RG), e-mail, telefone para contato, vínculo com a tabela de serviço e número de parcelas, vínculo com a tabela de funcionário, data e descrição do serviço solicitado.

2.14 - Processo de Revisão de Consumo – PRC com no mínimo número/ano do Pedido Revisão, vínculo com a tabela de Consumidor, nome do requerente, documento (CPF/RG), telefone para contato, tem urgência (S/N), e-mail, descrição do local de vazamento, data da correção, Nº Pessoas que habitam o imóvel, quantidade de tempo que o consumidor habita o imóvel. Dados do Hidrômetro automaticamente a partir do consumidor selecionado. Débitos exibir automaticamente as informações a partir do consumidor selecionado, descrição da justificativa do pedido de revisão de consumo, exibir automaticamente os PRCs do ano vigente e de dois anos anteriores, vínculo com a tabela de Funcionário, data da abertura, descrição do serviço solicitado. Na baixa do Processo de Revisão de Consumo deve gerar automaticamente lançamentos futuros a pagar no caso de pagamentos menores que o devido, e gerar compensações a descontar em contas futuras no caso de pagamentos maiores que o devido.

2.15 - Alteração Cadastral com no mínimo número/ano da Alteração Cadastral, vínculo com a tabela de consumidor, Proprietário (S/N), requerente, documento (CPF/RG), e-mail, telefone para contato, vínculo com a tabela novo proprietário, vínculo com a tabela de Funcionário, data da abertura.

2.16 - Atendimento 0800 com no mínimo código e ano do atendimento, data e horário, vínculo com as tabelas consumidor e tipo, nome do contato, descrição do assunto, descrição da providência telefone para contato, celular e data e horário do atendimento final.

2.17 - Com a implementação da nova regra de negócio, o cálculo da cobrança da taxa de coleta de resíduo sólido, as tabelas do sistema devem estar preparadas para as rotinas de cálculo baseando no IPTU, onde o valor de cálculo da taxa de resíduos sólidos serão parametrizadas e calculadas com base





no IPTU. A base de dados (cadastro de consumidor) também deverá sofrer ajustes de forma a implementar novos registros que não faturam água/esgoto, mas são faturados os serviços de coleta de resíduos sólidos. O cálculo e emissão da contas de resíduos sólidos estarão disponibilizadas em formulário separado com possibilidade do consumidor pagar numa única parcela. **Caso o pagamento não seja efetivado até o vencimento (cota única), o DMAE efetuará a emissão dos valores mensais nas contas de água.**

2.18 - Os relatórios de encerramento mensal deverão sofrer ajustes inserindo valores e também o novo serviço faturado, bem como nos seguintes resumos: Estatística de cálculo por faixa de consumo por referência; Estatística de ligação por referência; Quadro de cálculo por setor e por referência; Resumo de tarifas calculadas por referência; Sumario de recebimento diário.

2.19 - As tabelas de cálculo dos consumidores fixos deverão estar aptas a receber novas regras de cálculo baseado no mínimo estabelecido para cada categoria e para cada faixa de m<sup>2</sup> de área construída.

2.20 - O sistema deverá estar parametrizado a compor os valores de serviços indexados pela UFM, e também, preparado para diferenciar serviços de religação normal e emergencial.

### 3 - MANUTENÇÃO

3.1 - Manutenção do Hidrômetro com no mínimo número/ano da Manutenção, vínculo com as tabelas de hidrômetro, Motivo Retirada e código Consumidor, data da manutenção do hidrômetro, Aferição: Características do hidrômetro (Classe, Vazão Máxima, Vazão Nominal, Vazão Transição, Vazão Mínima, Início Funcionamento), Aferição final (Classe, Vazão Máxima, Vazão Nominal, Vazão Transição, Vazão Mínima, Início Funcionamento) observações, vínculo com as tabelas de serviço executado e funcionário executor, Situação Final (Normal ou Refugado). **Histórico do hidrômetro aferido: podendo exibir o histórico de instalações e manutenções do hidrômetro. O sistema deve permitir visualizar os hidrômetros aferidos por data, por funcionário, permitindo consultar o histórico dos hidrômetros aferidos e sua situação. Na oficina de hidrometro, deve possuir uma tela no sistema onde demonstra os medidores que chegaram para aferição e o status da entrega dos medidores já aferidos e enviados para instalação no imóvel.**

3.2 - Movimentação de Hidrômetro, com no mínimo ação (troca, retirada ou instalação), vínculo com a tabela de consumidor, Leitura do hidrômetro no ato da retirada, data da retirada do hidrômetro, vínculo com a tabela de hidrômetro, tipo cobrança (aluguel ou próprio), data que o hidrômetro foi instalado, valor da coluna de água do hidrômetro novo, leitura que consta no hidrômetro novo, Referência (mês/ano).



3.3 - Distribuição de Serviços, com no mínimo Tipo de serviço, intervalo de número e ano da Ordem de Serviço, botão Selecionar para distribuir mais de um serviço ao mesmo tempo, Impresso (Todos/Sim/Não), opção mostrar OS em execução, filtros de pesquisa nome do proprietário, rua, bairro, setor, número, data da abertura do serviço, funcionário executor e botão Inicia Serviço.

3.4 - Baixa do Projeto Hidráulico, com no mínimo número/ano do projeto hidráulico, vínculo com a tabela de funcionário e descrição do parecer do executor sobre a vistoria.

3.5 - Baixa do Pedido de Vistoria, com no mínimo número/ano do Pedido Vistoria com no mínimo vínculo com a tabela de funcionário, descrição do parecer do executor, observações, situação final do parecer (aprovado ou reprovado).

3.6 - Baixa Ordem de Ligação, com no mínimo número/ano da ordem de Ligação, vínculo com a tabela de funcionário, observação e data e horário da execução.

3.7 - Baixa da Ordem de Desligação, com no mínimo número/ano da Ordem Desligação. Hidrômetro (Retirada/Troca), vínculo com as tabelas de funcionário e Serviço, descrição do procedimento executado, Situação execução (Cancelado ou Executado).

3.8 - Baixa da Ordem de Serviço, com no mínimo número/ano da Ordem de Serviço, vínculo com a tabela de Serviço, situação dos Serviços Ligados e ação a ser realizada com o hidrômetro (Instalação/Retirada/Troca), vínculo com a tabela de funcionário, descrição da execução do serviço e Situação Execução (cancelado, executado) e data da execução.

3.9 - Baixa de Revisão de Consumo, com no mínimo número/ano da Revisão de Consumo. Hidrômetro exibir as informações do hidrômetro automaticamente conforme o número da revisão de consumo, vínculo com a tabela de funcionário, descrição do serviço executado, volume máximo da piscina do imóvel, local de esgotamento (Água Pluvial ou Esgoto).

3.10 - Baixa da Alteração Cadastral, com no mínimo número/ano da alteração cadastral, nome do novo ramo de atividade, descrição do serviço executado, situação da execução do serviço (Executado/Cancelado) e data/hora da execução do serviço.

#### **4 - MEDIÇÃO**

4.1 – Remessa de Arquivo do Coletor, com no mínimo referência (ano/mês), vínculo com a tabela de setor, exibir informações referentes a cada Coletor selecionado.

4.2 - Retorno de Arquivo do Coletor, com no mínimo referência (mês/ano), situação do arquivo (Todos/Importado/Processado), exibir informações referentes a cada COLETOR.

4.3 - Digitação de Leitura com Crítica, com no mínimo vínculo com a tabela de Consumidor, referência (mês/ano); tornar possível fazer a inclusão, exclusão ou ajustar leitura para próxima



referência. Vínculo com as tabelas de Funcionário, Ocorrência de Leitura e Hidrômetro, data e hora da leitura, leitura anterior e leitura atual.

4.4 – Lançamento da Leitura Informada, com no mínimo código, vínculo com a tabela de consumidor, leitura informada e telefone para contato.

4.5 – Processamento de Leitura Informada com no mínimo setor, rota e referência (mês/ano) para casos em que a leitura é informada por telefone ou pessoalmente no atendimento.

4.6 - Geração de Crítica de Leitura, com no mínimo referência (mês/ano), intervalo de setor, opção força recritica (Se esta estiver ativa, as leituras do setor selecionado será recriticada).

4.7 - Análise de Crítica de Leitura, com no mínimo referência (ano/mês), vínculo com a tabela de Setor, opção Mostra Leituras com Cálculo cancelado, exibir automaticamente as informações sobre a leitura selecionada.

4.8 – Alteração Parecer Fiscalização Leitura Criticada, com no mínimo vínculo com a tabela consumidor, referência (ano/mês), leitura e parecer do executor da alteração.

### **5 - ARRECADAÇÃO**

5.1 - Movimentos de Caixa Diário, com no mínimo data do Movimento de Caixa, vínculo com a tabela de Banco, exibir as movimentações do caixa no dia selecionado, exibir informações sobre os débitos baixados e suas classificações.

5.2 - Fechamento de Caixa, com no mínimo data do movimento que será fechado e após o encerramento do movimento será possível imprimir um relatório mostrando todos os movimentos deste dia.

5.3 - Débito Automático - Manipulação de Arquivos, com no mínimo vínculo com as tabelas de Banco e Convênio, data de geração do débito automático, NSA (Número Sequencial do Arquivo), Tipo de arquivo (Todos, Remessa ou Retorno), Situação do arquivo (Todos, Importado/Gerado, Atualizado/Exportado), opção de imprimir somente os registro com ocorrências, exibir as informações arquivos importados/gerados, exibir as informações de cadastros e movimentos de débitos.

5.4 - Arquivo FEBRABAN – Baixa Retorno, com no mínimo vínculo com as tabelas de Banco e Convênio, Data de geração do arquivo, NSA (Número Sequencial do Arquivo) e Situação do arquivo (Todos, Importado/Criticado, Atualizado). Exibir o retorno dos arquivos importados, os movimentos e as críticas (na crítica tornar possível informar o debito, estornar os movimentos dos arquivos, localizar o debito e liberar a crítica para processamento).



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

5.5 - Baixa Tarifa manual exibe os movimentos de caixa, com no mínimo Código do movimento, data em que o movimento foi lançado, Código do Banco, Nome do Banco. Após selecionar um movimento, é possível baixar o débito informando no mínimo a data em que o valor foi creditado, data do pagamento da fatura, tipo de pesquisa (Código de barras ou referência débito) e informe de acordo com o tipo de pesquisa o código de barras ou o código do débito, valor pago.

5.6 - Manutenção Cadastro Débito Automático, com no mínimo vínculo com as tabelas de consumidor, banco, número da agencia, número da conta, dia de vencimento do debito automático, vínculo com a tabela de convênio, exibir os débito automáticos já processados do consumidor.

5.7 - Baixa de Débito por Processo, com no mínimo data do movimento, vínculo com a tabela de Tipo de Baixa, número do Processo, observação, parcelas.

5.8 – Baixa de Pagamento Não Identificado, com no mínimo número do processo, observação, vínculo com a tabela consumidor.

### 6 - CÁLCULOS

6.1 - Simulação de Cálculo, com no mínimo vínculo com a tabela de consumidor, Referência (mês/ano), intervalo de consumo, opção Calcula Consumidor Desligado. Botão Gera irá gerar a simulação do cálculo de acordo com as informações preenchidas.

6.2 - Digitação de Leituras – Sem Crítica, com no mínimo vínculo com a tabela de Consumidor, referência (mês/ano), é possível fazer a inclusão, exclusão ou ajustar leitura para próxima referência. Vínculo com as tabelas de funcionário, ocorrência de leitura e hidrômetro, data e hora da leitura, leitura anterior e leitura atual.

6.3 - Cálculo de Tarifas, com no mínimo referência (mês/ano), opção Recalcula tarifas já calculadas, vínculo com as tabelas de Setor e Consumidor. **Permitir calcular a cobrança de resíduos sólidos na conta do DMAE ou emitida isoladamente com opção de ser paga em parcelas mensais. Permitir calcular cobrança de esgoto com faixas de cobrança de acordo com a setorização e classificação do imóvel.**

6.3.1 - Controlar compensação em conta.

6.3.2 - Tratar valor negativo na conta com mensagem demonstrando o serviço em cada referencia de forma a consolidar e manter o histórico de qualquer alteração na conta gerada pelo DMAE.

6.4 - Lançamentos de Débitos Futuros, com no mínimo vínculo com a tabela de Consumidor, exibe data de lançamento do débito, número do processo, vínculo com a tabela de tributo, quantidade de parcelas, referência de início do débito, valor de cada parcela. Nesta tela do sistema, somente



poderá ser incluído registros através de rotinas internas do sistema, como de parcelamento, pelo Febraban, PRC, **pagamentos efetuados a menor e resíduos de retiradas de medidores.**

6.5 - Transferência de Débito, com no mínimo vínculo com a tabela de Consumidor para origem do débito e para o destino débito, intervalo de referências. Nesta rotina também será efetuado a transferência de débitos no caso do pagamento do débito através do protesto em cartório, onde o débito será transferido para o cartório efetuar o pagamento.

6.6 - Digitação e Correção de Tarifa, com no mínimo vínculo com a tabela de Consumidor, exibe o debito, referência (mês/ano), vínculo com a tabela de Tipo de Fatura, data de vencimento, data lançamento, correção, valor do debito, após selecionar o debito código do tributo (CD), valor do tributo, Motivo de alteração e consumo para recálculo da tarifa. A alteração de tarifa somente será possível através de rotinas do sistema, como o de Pedido de Revisão de Consumo.

**6.7 - Emissão da conta no DMAE: O sistema deve permitir emitir as contas que não foram impressas pelo coletor em campo, momento quando o leiturista coleta a leitura e não faz a impressão da conta. As contas podem ser impressas individualmente, podem ser impressas somente as não impressas em campo, podem ser impressas todas as contas, deve permitir gerar as contas e enviar através de email já cadastrado no DMAE.**

**6.8 - O sistema deve possuir um serviço Web de emissão de segunda via, onde o consumidor possa gerar as contas dos débitos existentes e seguindo as mesmas regras da impressão internas no DMAE (exemplo: débitos ajuizados não podem ser impressas as contas via site, contas de inquilino, deve ser impressos os dados do inquilino e não do proprietário). As contas impressas em campo, deve ser utilizado uma base de dados teste e não a base de produção. Para esta operação, o sistema deve exportar os dados da base real para a base teste, onde a consulta web faz o acesso.**

## 7 - FISCALIZAÇÃO

7.1 - Movimentação da Fiscalização, com no mínimo Tipo Documento, Código Serviço/Ano, consumidor; vinculo na tabela de setor. É possível adicionar ou excluir um Histórico da Fiscalização bastando para isso as seguintes informações: vínculo com a tabela de funcionário, data de agendamento, data/horário inicial e final da fiscalização, quantidade de serviços executados, não executados e portão trancado, intervalo de quilometragem, vínculo com a tabela motivo da devolução e observação.



7.2 - Parecer da Fiscalização, com no mínimo número e ano da notificação, descrição do serviço solicitado, data da solicitação, vínculo com a tabela funcionário executor, data da execução e parecer do executor.

### **8 - CONSULTAS E RELATORIOS DIVERSOS**

8.1 - Consultas e Impressão de Setor Vencimento, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: exercício, intervalo de meses, setor(es), opção separar relatório por Setor.

8.2 - Consulta e Impressão de Consulta de Rota de Leitura, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de Rota, setor, rua, bairro tipo de Consumidor, opção de emitir relatório somente dos hidrômetros instalados e opção somente dos serviços ligados.

8.3 - Consulta e Impressão de Serviços e seus Tributos, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado.

Opções de filtros: serviço, departamento, utilizar em (Geral, Ordem de Serviço, Pedido de Vistoria) e tipo de Relatório.

8.4 - Consulta e Impressão de Outras Tabelas Simples, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: selecionar o tipo de tabela, intervalo de códigos e palavra.

8.5 - Consulta e Impressão de Proprietário, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, nome/razão social, tipo de pessoa (física ou jurídica), rua, número do endereço, bairro.

8.6 - Consulta e Impressão de Consumidor, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, tipo de consumidor, tipo de pessoa (física ou jurídica), proprietário ou ramo atividade com a opção buscar interior das palavras, rua de ligação, número de endereço, bairro de ligação, rua de entrega, número endereço de entrega, hidrômetro atual, opção sem hidrômetro e opção agua ligada.

8.7 - Consulta e Impressão de Consumidor/Ligação, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado.

Opções de filtros: código, tipo de Ligação (normal ou eventual), consumidor, tipo de rede, situação do hidrômetro (ligado, desligado a pedido ou corte), intervalo da data de ligação.



8.8 - Consulta e Impressão de Consumidor/Hidrômetro, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: código, tipo de ligação, hidrômetro, consumidor, fabricante do hidrômetro, intervalo da data de instalação.

8.9 - Consulta e Impressão de Leitura, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: do hidrômetro, situação da leitura, situação do cálculo, fabricante do hidrômetro, consumidor, leitor, setor, intervalo da data de referência, tipo de leitura, ocorrência de leitura, número de vezes da Ocorrência de Leitura, intervalo de consumo médio.

8.10 - Consulta e Impressão de Comentários do Consumidor total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de número do comentário, tipo, consumidor, rua de ligação, número do endereço, nome do informante, descrição do comentário, intervalo de data do comentário.

8.11 - Consulta e Impressão de Débitos por Consumidor, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: código do consumidor.

8.12 – Consulta e Impressão de Atendimento 0800, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de códigos, ano, consumidor (es), tipo (s), intervalo de datas de lançamento e usuário (os).

8.13 - Consulta e Impressão de Contribuinte, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de códigos, tipo, pessoa, contribuinte com a opção interior das palavras, consumidor (es), rua de ligação, número do endereço, bairro de ligação, rua de entrega, número rua entrega, contrato (a vencer/vencido).

8.14 - Consulta e Impressão de Emissão da Segunda Via, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código dos débitos, tipo, consumidor, rua de ligação, intervalo de data da emissão, funcionário.

8.15 - Consulta e Impressão de Análise de ETA, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: código da ETA, intervalo de data do lançamento e referencia (mês/ano).

8.16 - Consulta e Impressão de Setor Abastecimento de ETA total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: código do setor, ETA, rua e bairro.



8.17 - Consulta e Impressão de Endereço/Rua, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, nome da rua, bairro, via pública e fiscal.

8.18 - Consulta e Impressão de Hidrômetro, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: código, situação do hidrômetro, diâmetro do cavalete, fabricante hidrômetro e intervalo da data de compra.

8.19 - Consulta e Impressão de Manutenção de Hidrômetro, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: hidrômetro, situação do hidrômetro, fabricante, motivo da retirada, tipo de manutenção e intervalo da data de manutenção.

8.20 - Consulta e Impressão de Troca de Hidrômetro por Diâmetro, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, rua de ligação, atividade, setor, referência lançamento, diâmetro, Qn e intervalo de consumo.

8.21 - Consulta e Impressão de Boletim de Ocorrência, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação, consumidor, rua de ligação, número do endereço, funcionário, descrição da ocorrência, intervalo da data de abertura e intervalo da data de conclusão do boletim.

8.22 - Consulta e Impressão de relatórios de Notificação, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de número da notificação, ano, notificação com multa (S/N), consumidor, rua de ligação, número de endereço de ligação, notificação, funcionário fiscal e intervalo da data de notificação.

8.23 - Consulta e Impressão de Pedido de Vistoria, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação (Solicitado/ Aprovado/Reprovado), proprietário, rua de ligação, número de endereço de ligação, serviço, funcionário execução, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução do pedido de vistoria.

8.24 - Consulta e Impressão de Ordem de Ligação, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação (Solicitado/Executado), consumidor, rua de ligação, número de endereço de ligação, funcionário execução, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução da ordem de ligação.





8.25 - Consulta e Impressão de Ordem de Desligação, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, tipo de OD (corte temporário/desligação definitiva), situação da Ordem de Desligação (solicitado/ executado/ cancelado/ executado e cancelado), consumidor, rua de ligação, número do endereço de ligação, funcionário abertura, funcionário execução, opção religado (S/N), intervalo da data de abertura, data de execução da ordem de desligação.

8.26 - Consulta e Impressão de Ordem de Serviço, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação da ordem de serviço (solicitado/executado/cancelado/executado e cancelado), consumidor, rua de ligação, número do endereço de ligação, serviço, funcionário execução, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução da Ordem de Serviço.

8.27 - Consulta e Impressão de Projeto Hidráulico, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação do projeto hidráulico, proprietário, rua de ligação, número do endereço de ligação, serviço, funcionário execução, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução do projeto hidráulico.

8.28 - Consulta e Impressão de Pedido de Revisão de Consumo, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação (solicitado/executado), consumidor, rua de ligação, número do endereço de ligação, funcionário de execução, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução, parecer da supervisão e o tipo de relatório do pedido de revisão de consumo.

8.29 – Consulta e Impressão de Alteração Cadastral, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado.

Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação, consumidor, rua de ligação, número do endereço de ligação, funcionário execução, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução da alteração cadastral.

8.30 - Consulta e Impressão de Vistoria de Água Pluvial, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, CIG (S/N), resultado (Negativo/Positivo/Não executado), consumidor, rua de ligação, número do endereço de ligação, situação, funcionário execução, intervalo da data de vistoria e intervalo da data de agendamento da vistoria de água pluvial.



8.31 – Consulta e Impressão de Documento de Serviço, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: tipo de documento, intervalo de códigos, ano, situação do documento (Todas/Solicitada/Executada), setor, funcionário execução, rua de ligação, bairro de ligação, intervalo de faixa de número de endereço de ligação, opção de relatório somente dos documentos não impressos, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução.

8.32 – Consulta e Impressão de Vistoria Água Pluvial, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado.

Opções de filtros: relatório, intervalo da data de vistoria, total de visitas, intervalo do código de vistoria, intervalo do código de visita, teste (executado/não executado), resultado (positivo/negativo/suspeito/não executado), situação da vistoria, funcionário execução, setor, rua de ligação, intervalo de número de endereço de ligação, bairro, intervalo da data de agendamento, intervalo da data de prazo, intervalo de data de notificação, ano, multa (sim ou não), ultima situação, opção Considera como ausente (S/N), opção somente para pagamento (S/N) e opção finalizado (S/N).

8.33 – Consulta e Impressão de Aviso de Debito/Corte, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: setor, situação do debito (Todos/ normal/dívida ativa/ajuizada, etc.), categoria, atividade, consumidor, contribuinte, tipo (Todos/Normal/Eventual), rua de ligação, intervalo do número de endereço de ligação, bairro de ligação, faixa de debito, intervalo da data de vencimento, data limite de pagamento, opção de impressão do endereço de ligação, opção de imprimir quantidade mínima de débitos e tipo de devedor (todos/consumidor/contribuinte/prazo pagamento vencido).

8.34 – Consulta e Impressão de Críticas de Leitura, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: referência, intervalo de código de setor e tipo de relatório (todas as críticas ou críticas para a fiscalização).

8.35 – Consulta e Impressão de Movimentos de Retorno do Coletor, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: tipo de relatório, referência (ano/ mês), ano, setor, status da fatura (Todas ou somente não impressas) e Coletor.

8.36 – Consulta e Impressão de Leitura Informada, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado.

Opções de filtros: intervalo de código, situação de leitura informada, descrição do ramo de atividade, rua de ligação, intervalo do número de endereço de ligação, bairro de ligação, usuário, intervalo da data de lançamento, setor e rota.



8.37 - Consulta e Impressão de Sumario de Recebimento Diário, de acordo com o período solicitado. Opções de filtros: por data do movimento.

8.38 – Consulta e Impressão de Resumo de Movimento de Caixa, de acordo com o período solicitado. Opções de filtros: por data do movimento.

8.39 – Consulta e Impressão de Resumo do Cálculo por Referência, de acordo com a referência solicitada. Opções de filtros: por referência (mês/ano).

8.40 – Consulta e Impressão do Quadro de Demonstrativo de Cálculo, de acordo com a referência solicitada. Opções de filtros: por referência (mês/ano).

8.41 - Consulta e Impressão de Lançamentos Futuros, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, intervalo da data de lançamento, consumidor, rua de ligação e número de endereço, tributo, funcionário, atividade, intervalo de referência inicial, intervalo de referência de lançamento, intervalo de data de alteração, situação do lançamento futuro (lançado, cancelado, etc.), referência de processamento (mês/ ano) e opção de imprimir somente desligados definitivos.

8.42 - Consulta e Impressão de Alteração de Tarifas, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, rua de ligação e número de endereço, tributo, funcionário, intervalo de referência, tipo (Todas/Alteração/Exclusão), intervalo da alteração.

8.43 - Consulta e Impressão de Débito, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, situação do débito (Normal/Dívida ativa/Ajuizada), Conter/Não conter, consumidor, rua de ligação e número do endereço, funcionário, atividade, categoria, intervalo de referência, setor, intervalo de consumo, intervalo da data de lançamento, intervalo de valor, tipo de ligação (Água/Esgoto/Água esgoto/Desligado), tipo de débito (Todos/Normal/Eventual), opção somente contribuinte, situação do contribuinte (Todos/Ativo/ Inativo), intervalo da data de vencimento e tipo de relatório (Analítico/Sintético)

8.44 - Consulta e Impressão da Simulação de Atualização Monetária, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, intervalo de referência e data de correção.

8.45 – Consulta e Impressão da Dívida Ativa, possui impressão do relatório/ Livro com seu respectivo termo de abertura e encerramento. Opções de filtros: exercício (ano), número do livro, opções de impressão do livro, de impressão do termo de abertura e de impressão do termo de encerramento.



8.46 - Consulta e Impressão de Débito de Dívida Ativa, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: por consumidor.

8.47 - Geração e Impressão da Certidão da Dívida Ativa, sendo possível fazer a manutenção de CDA se necessário.

Opções de filtros: por consumidor.

8.48 - Consulta e Impressão de Segunda Via de Conta, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, setor, tipo de fatura, tipo de lançamento, intervalo de referência, tipo de formulário, intervalo da data de vencimento, intervalo da data de lançamento, opções de mostrar barra do débito automático e de ocultar informações de leitura.

8.49 – Consulta e Impressão de Levantamento de Débito, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, proprietário, atividade, tipo de fatura, intervalo de referência, situação, intervalo da data de vencimento, opções de imprimir fatura e de considerar débitos pagos.

8.50 – Consulta e Impressão Baixa de Débito, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado.

Opções de filtros: consumidor, proprietário, tipo de fatura, tipo de baixa, categoria, intervalo de referência, intervalo da data de pagamento, intervalo da data de vencimento e opção somente contribuintes.

8.51 - Consulta e Impressão de Pagamento Duplicado/Maior, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código do pagamento, situação (Normal/Dívida Ativa/Ajuizada), consumidor, rua de ligação e número do endereço, intervalo de referência, intervalo de data do movimento de caixa e intervalo de data do pagamento.

8.52 - Consulta e Impressão de Recibo de Reembolso, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, intervalo da data de emissão.

8.53 - Consulta e Impressão de Débitos em Aberto por Referência, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: categoria, intervalo de referência, intervalo de valor e tipo do relatório.

8.54 - Consulta e Impressão de Débito Automático não Gerado, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: banco,



referencia (mês/ano), intervalo de setor, opção debito automático ativo (S/N) e situação (gerado/não gerado).

8.55 - Consulta e Impressão de Prazo de Pagamento, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código, ano, situação consumidor, rua de ligação e número do endereço, funcionário, intervalo de data do lançamento, intervalo de data de prazo do pagamento, intervalo de data do pagamento, tipo de ligação (Desligado/Cortado), opções de pagamento informado mas debito em aberto e de prazo informado mas debito em aberto.

8.56 - Consulta e Impressão de Movimentação da Fiscalização, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: consumidor, fiscal, motivo da devolução, tipo de serviço, setor, intervalo da data de abertura inicial, intervalo da data da fiscalização, tipo de relatórios, executados (sim/não/todos).

8.57 - Consulta e Impressão da Estatística de Pedido de Vistoria, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado e visualização de gráfico. Opções de filtros: tipo de campo, intervalo de data de execução, rua e número do endereço, bairro, serviço, funcionário de execução e situação (Solicitado/Executado).

8.58 - Consulta e Impressão Estatística de Ordem de Ligação, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado e visualização de gráfico. Opções de filtros: tipo de campo, intervalo de data de execução, rua e número do endereço, bairro, serviço, funcionário de execução e situação (Solicitado/Executado).

8.59 - Consulta e Impressão Estatística de Ordem de Desligação, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado e visualização de gráfico. Opções de filtros: tipo de campo, intervalo de data de execução, rua e número do endereço, bairro, tipo (Corte/Desligação), funcionário de execução e situação (Solicitado/Executado).

8.60 - Consulta e Impressão Estatística de Ordem de Serviço, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado e visualização de gráfico. Opções de filtros: tipo de campo, intervalo de data de execução, rua e número do endereço, bairro, serviço, funcionário de execução e situação (Solicitado/Executado).

8.61 - Consulta e Impressão de Fiscalização, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: rua de ligação e número de endereço, funcionário de execução, intervalo da data de abertura, intervalo da data de execução do serviço e situação (Solicitado/Executado).



8.62 - Impressão Estatística Ligação x Referência, de acordo com o período especificado. Opções de filtros: referencia (mês/ano) e data de desligado até.

8.63 - Impressão Estatística Cálculo x Faixa Consumo, de acordo com o período especificado. Opções de filtros: referencia (mês/ano) e data da situação.

8.64 - Impressão Relatório do Recadastramento, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Possibilidade de importação (para Palm) do serviço de recadastramento e apuração dos dados. Opções de filtros: intervalo de rota, setor, rua, bairro, fiscal, consumidor, tipo de relatório, status. Filtro da categoria, intervalo da data do período, opção reprocessar (S/N) e opção somente consumidores desligados.

8.65 - Impressão Declaração de Quitação Anual, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: código do setor/ rota, rua, bairro, consumidor e exercício (ano).

### 9 - DIVERSOS:

9.1 - Configurar informações padrões do sistema de modo interativo, via aplicação.

9.2 - Função de Exportação de dados configuráveis no próprio sistema (FTP e parâmetros de exportação).

9.3 - Relatórios que geram arquivo texto permitindo a interoperabilidade com outros sistemas, planilhas de Excel, Word, entre outros.

9.4 - Opção de cadastrar o Valor m3 de Rede, com no mínimo tipo de rede (Água ou Esgoto); referência (mês/ano), código da categoria; faixa de consumo inicial, faixa de consumo final da leitura, valor cobrado pelo consumo.

9.5 - Opção de cadastrar o Valor m3 de consumo Fixo/ Medido, com no mínimo tipo de rede (água ou esgoto), referencia (Mês/ano), vínculo com a tabela de Categoria, consumo mínimo medido, consumo mínimo fixo, valor do metro cúbico.

9.6 - Opção de cadastrar Crítica Variação de Consumo, com no mínimo tipo de rede (água ou esgoto); referência (mês/ano), vínculo com a tabela de Categoria, faixa de consumo inicial, faixa de consumo final, percentual de diminuição, percentual de aumento.

9.7 - Cópia Parâmetros de cálculo com no mínimo referência Origem e referência Destino.

9.8 - Gerador de Relatórios.

9.9 - Atendimento com funções para atendimento remoto via WEB para novo posto móvel de atendimento do DMAE.

9.10 - Baixa agrupada, permitir baixar mais de uma conta com único código de barras



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

9.11 - ID da conta da internet, mudar novo modelo de identificador para conta 2ª via.

9.12 - Integração contábil financeira dos dados de alterações da carteira e faturamento.

### **10 - ATENDIMENTO WEB**

10.1 - O Sistema deverá possibilitar o acesso web para o atendimento aos consumidores, podendo ser feito em qualquer ponto com acesso a internet.

10.2 - Deverá possibilitar o acesso, consulta e manutenção dos cadastros.

10.3 - Abertura de Ordens de Ligação.

10.4 - Pedido de vistoria.

10.5 - Consulta e emissão de 2ª via de conta.

10.6 - Registro de ocorrências e solicitações diversas.

10.7 - A cada atendimento, permitir avaliar o grau de satisfação do consumidor via teclado de pesquisa.

Estas informações coletadas devem ser armazenadas em banco de dados com o serviço solicitado, juntamente com a data/hora do atendimento, nome do usuário do sistema que realizou o atendimento.

Permitir gerar relatórios gerenciais de grau de satisfação do consumidor por usuário do sistema, por tipo de serviço atendido, por período informado na geração do relatório de grau de satisfação.

### **11 - ROTINA DE COBRANÇA DE COLETA DE RESÍDUOS SÓLIDOS E COBRANÇA DE GALERIA PLUVIAL**

11.1 O sistema deverá estar pronto para cálculo das contas de coleta de resíduos sólidos conforme regras de cálculo do carnê de IPTU.

11.2 O sistema deverá estar pronto para cálculo dos imóveis que não possui o código do consumidor no AE.

11.3 O sistema deve possibilitar a emissão das contas com o pagamento numa única parcela, caso o pagamento não seja efetivado, permitir emitir isoladamente ou emitir junto com a conta de água do imóvel.

11.4 O sistema de coleta de leitura e emissão simultânea deverá estar pronto para cálculo e emissão da conta de Coleta de Resíduos Sólidos e Galeria Pluvial.

### **12 - NOVAS IMPLEMENTAÇÕES NO SISTEMA AE -**

#### **12.1 - DISPONIBILIZAÇÃO DOS ITENS NO PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO (CONFORME CRONOGRAMA)**



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

12.1.1 - Inclusão da rotina de corte compreendendo geração de avisos de cortes para consumidores com débitos vencidos a mais de trinta dias que ainda não tenham sido avisados. Geração automática de ordens de serviço de corte para consumidores com débitos abertos a mais de trinta dias do aviso de corte. Os avisos de corte devem ser gerados automaticamente de acordo com os parâmetros estabelecidos no Sistema de Gestão Comercial. Uma vez emitido o aviso de cobrança, o sistema irá gerar automaticamente o relatório corte, que será efetivado pelo sistema de fiscalização na rotina de corte.

12.1.2 - Geração dos consumidores cortadas a mais de 30 dias para fiscalização e verificação da forma de abastecimento.

12.1.3 - Inclusão da rotina de acompanhamento da execução fiscal, desde a geração do livro da dívida ativa com valores reajustados, ajuizamento ou protesto em cartório, demonstrando na tela de atendimento o débito ajuizado ou não com a data de ajuizamento, número do processo no TJMG.

12.1.4 - Manutenção de Hidrômetros, rotina para acompanhamento e controle dos hidrômetros retirados para manutenção, e/ou aferição demonstrando na tela da oficina de hidrômetro os medidores que chegaram e quais foram entregues para reinstalação. Possuir uma tela de controle diário dos serviços executados pela oficina de hidrômetro.

12.1.5 - Controle de auditoria para toda e qualquer tabela do sistema, a critério do administrador escolher as tabelas.

12.1.6 - Enviar por email as contas, caso o consumidor cadastre como opção, e disponibilizar emissão de segunda via, pelo site do DMAE. Permitir que via site do DMAE, o consumidor faça o cadastramento da opção de entrega da conta por email.

12.1.7 - Gestor de documentos eletrônicos, possibilitando a digitalização de documento a qualquer momento, vinculando a um consumidor ou protocolo de forma via sistema AE o usuário consultar os documentos vinculados e digitalizados. **Permitir que todos documentos digitalizados pelo AE, possam ser consultados pelo gerenciador de documentos digitalizados.**

12.1.8 - Controle de laboratório, que fará o controle das análises periódicas de água das ETAs, e também da análise por solicitação do consumidor quando necessário, gerando as guias para arrecadação dos tributos pertinentes a análise solicitada.





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

12.1.9 - Módulo de Call Center para centralização de todos os serviços atendidos pelo do DMAE, com avaliação da qualidade dos serviços prestados e ouvidoria, que tratará os atendimentos separando em passos da seguinte forma: causa, tipo de causa, feedback e ação tomada.

12.1.10 - Módulo de Fiscalização com Abertura e fechamento de ordem de serviço para serem executados em smartphones com sistema operacional **Android 5.0 ou superior**, garantindo o funcionamento on-line e, quando não houver disponibilidade de sinal de internet móvel (3G/4G) ou wifi, armazenará os dados off-line, atualizando automaticamente com o banco de dados do servidor ao reestabelecer o sinal. Deverá compreender serviços como: Ordem de Serviço, Ordem de Corte e Desligação, Vistorias para novas Ligações e Geração de contas residuais em campo, com opção de incluir fotos tiradas pelo aparelho móvel e tramitando automaticamente o protocolo referente à ordem de serviço e também a crítica de leituras. **Nas críticas de leitura poderão ser impressas as contas no local, evitando o retorno de outro servidor do DMAE para entrega da conta.**

12.1.11 - Módulo de coleta e emissão simultânea de leitura através de dispositivos já existente no parque de equipamentos do DMAE, smartphone modelo Sony Xperia M4 Aqua ou LG K10 com sistema operacional Android versão 5.0 ou superior com impressora marca Zebra, modelo RW 420 Mobile Printer ou modelo superior.

12.1.12 - Inclusão de rotina para agrupar / unificar débitos do mesmo consumidor e imprimir uma única guia para pagamento.

12.1.13 - Inclusão de opção para compensação automática no débito quando houver uma revisão de consumo executada com redução no consumo.

12.1.14 - Inclusão da rotina de parcelamentos de débitos em dívida ativa ou não, com parâmetros individuais para cada caso, emitindo o termo contendo os dados da negociação.

12.1.15 - Inclusão da rotina para emissão de certidão negativa de débito, positiva de débito e negativo com efeito de positiva e emissão de certidão negativa de débito para quem possuir débitos, com uma guia unificada dos débitos para pagamento, sendo válida após o pagamento.

12.1.16 - Inclusão de módulo de auto-atendimento, em plataforma Web, no site do Dmae, para que o consumidor emita segunda via de contas, relatório de contas pagas, histórico de consumo, cadastre para receber contas por email e solicite serviços ao DMAE, integrado com o sistema de protocolo, gerando um protocolo novo e/ou um trâmite, quando necessário.

12.1.17 - Inclusão de módulo de atendimento físico que faça o controle da fila de chegada para o atendimento dos consumidores, controlando guichês preferenciais e mostrando as senhas



chamadas pelos atendentes no monitor da sala de espera, integrado com o sistema de gestão do DMAE, protocolo e o sistema de teclado de opinião dos consumidores sobre os atendimentos executados, unificando a nota por atendimento. **O sistema de senhas deve atender os padrões de acessibilidade.**

12.1.18 - Inclusão de módulo para distribuição das ordens de serviços do 0800 e do balcão (ordem de serviço, ordem de corte/desligação, pedidos de vistoria) através de seleção visual em mapas, através das coordenadas obtidas pelo coletor de leitura dos hidrômetros. **Permitir visualizar os casos de Ordem de Desligação a mais de 30 dias onde concentra os maior volume de casos. Permitir visualizar onde possuímos mais devedores na cidade. Permitir visualizar onde possuímos mais solicitação de Ordem de ligação. Permitir visualizar onde possuímos maior volume de portão trancado através de ocorrência de leitura. Permitir visualizar onde temos maior volume de leitura estimada. Permitir visualizar onde temos maior incidência de PRC abertos.**

12.1.19 - O sistema de coleta e emissão de contas de água simultânea deve ser integrado ao software de gestão do DMAE. Todos os serviços de coleta de leitura, incluindo as fotos coletadas em campo, devem ser sincronizados com o sistema de gestão do DMAE, através de Wifi ou 3G/4G.

12.1.20 - O sistema de gestão comercial deve seguir as regras do NCasp quando da geração das receitas, das alterações de tarifas, das contas novas faturadas bem como o mesmo tratamento para as contas em situação de dívida ativa;

12.1.21 - O sumário de arrecadação deve seguir a distribuição conforme estabelece as receitas do Ncap. Dados distribuídos na primeira página do sumário (resumo das receitas)

12.1.22 - Sistema de coleta de leitura com mapeamento e rastreamento através de coordenadas GPS;

12.1.23 - Sistema deve exibir visualmente os cortes em mapa antes de ser enviados para produção;

12.1.24 - Sistema de mapas deve permitir reprogramar cadastro de cadastro de rotas através seleção de polígono;

12.1.25 - Sistema de mapas deve permitir reprograma o cadastro de setorização através de seleção de polígono;

12.1.26 - Sistema de mapas deve permitir visualizar os tipos de Ordem de Serviços executadas e solicitadas;

12.1.27 - Sistema de mapas deve permitir visualizar as regiões com maior incidência de débitos;



12.1.28 - Sistema deve possuir sistema de geração automática de dívida ativa;

12.1.29 - Sistema deve permitir controle dos processos jurídicos de contas ajuizadas, sendo que o usuário poderá visualizar se o débito ajuizada foi aberto processo de ajuizamento e também a data e número do processo no TJMG;

12.1.30 - Sistema deve permitir controle de cobrança dos casos que estiverem no cartório de protesto, haja visto que os casos nesta instância não pode liberar a emissão de segunda-via, até que o processo retorne do cartório de protesto;

12.1.31 - A emissão de segunda-via e solicitação de serviços através do portal do DMAE na WEB ([www.dmaepc.mg.gov.br](http://www.dmaepc.mg.gov.br)) deverá estar utilizando uma base de dados secundária e não a base de produção do DMAE);

**12.2 - DISPONIBILIZAÇÃO DOS ITENS APÓS PERÍODO DE IMPLANTAÇÃO (CONFORME CRONOGRAMA)**

12.2.32 - Disponibilizar APP para download aos usuários do DMAE, onde será possível visualizar o débito de seu imóvel, a data de vencimento, consumo e valor da conta do mês. Também através deste APP será possível enviar fotos para solicitação de serviços de vazamento de água ou esgoto. Ao instalar o APP no dispositivo móvel, o usuário informa o código do consumidor que será validado e disponibilizado as suas informações (débito, consumo, data de vencimento) e também poderá informar leitura, e possibilitar a informação de vazamentos.

12.2.33 - Ajustes no sistema AE para cálculo do resíduo sólido, água pluvial conforme lei a ser aprovada pelo legislativo. Considerando que a impressão será da taxa de coleta de resíduo sólido a ser implementada em uma conta individual para pagamento a vista ou em parcelas impressas juntamente com a conta de água mensal.

12.2.34 – Com a implantação das rotinas de geração da cobrança de resíduos sólidos, temos a demanda de relatórios de gerenciamento dos trabalhos, bem como, a adequação dos relatórios do sistema para contemplar este novo serviço, de forma a contabilizar e demonstrar em todos relatórios de acompanhamento dos trabalhos, resumos financeiros, resumos estatísticos, relatórios de impressão, relatórios de pagamentos, relatórios dos inadimplentes, relatórios da setorização de cobrança de resíduos sólidos de acordo com a categoria/grupo de cobrança.

12.2.35 – Com a implantação das rotinas de geração da cobrança de água pluvial, temos a demanda de relatórios de gerenciamento dos trabalhos, bem como, a adequação dos relatórios do sistema para contemplar este novo serviço, de forma a contabilizar e demonstrar em todos relatórios de



acompanhamento dos trabalhos, resumos financeiros, resumos estatísticos, relatórios de impressão, relatórios de pagamentos, relatórios dos inadimplentes, relatórios da setorização de cobrança de água pluvial de acordo com a categoria/grupo de cobrança.

### **B – MÓDULO DE FISCALIZAÇÃO**

**Objetivo:** O sistema de fiscalização deve permitir aos fiscais o acesso de maneira dinâmica e ON-LINE, quando não houver disponibilidade o sistema deverá armazenar OFF-LINE os dados, se sincronizar ao reestabelecer o sinal, a todas as ordens de serviços bem como baixar os serviços já realizados. Esse acesso deverá ser feito através de equipamentos móveis para agilizar a execução dos serviços. Este módulo deve permitir a integração com os sistemas de: Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais, Atendimento 0800 e Protocolo.

#### **1 - DISTRIBUIÇÃO E REDISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS AOS FISCAIS**

Distribuição e redistribuição e acompanhamento dos serviços executados ou pendentes, no sistema AE, indexada por roteiro do fiscal, com Consulta e Impressão, permitindo pesquisa total ou por filtro, com possibilidade de indexação da consulta e do relatório, por qualquer campo da tabela de Serviço, permitindo o usuário operador do sistema, classificar a consulta e relatório, por qualquer um dos campos de arquivo de Serviço, enviando ou substituindo o fiscal ou os serviços a serem executados; com no mínimo Tipo de Serviço, intervalo de número de ordem de serviço, ano de abertura da ordem de serviço, situação (Todos, Impressos (Sim) ou Não impressos (Não)), nome do proprietário, Rua de ligação, Bairro de Ligação, Faixa de número de endereço, Faixa de número de endereço, intervalo de data de abertura, rota de leitura.

#### **2 - ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO SISTEMA**

Captação por seleção dos serviços distribuídos classificados para baixa em tempo real com o Sistema AE. Com no mínimo atualização de serviços em tempo de execução após acesso ao sistema para serviços distribuídos após o acesso on-line; com os seguintes campos: Tipo de serviço, Número e ano do serviço, Nome do proprietário, nome da rua do serviço a ser executado, número da Rua, complemento da Rua, quadra, funcionário de abertura do solicitação, procedimento solicitado e ordenação de apresentação dos serviços conforme setorização pré-definida no DMAE. Os serviços dos fiscais deverão ser armazenados no dispositivo Android quando a rede 3G/4G tornar-se inoperante, e quando o serviço for restabelecido, deve ser enviado ao banco de dados do DMAE sem perda dos dados ou a necessidade de reiniciar os serviços.



### **3 - TIPO DE SERVIÇOS A SEREM EFETUADOS PELA FISCALIZAÇÃO**

3.1 Baixar Projeto Hidráulico com no mínimo número/ano do projeto hidráulico, tipo de imóvel (imóvel ou loteamento), nome do solicitante, urgência (Sim/Não), requerente, telefone, vínculo com as tabelas de proprietário, vínculo com as tabelas rua e bairro, número, CEP, complemento, quadra, lote, lado (impar/par) do local de ligação e informações, vínculo com a tabela de serviço e número de parcelas, dados do imóvel com no mínimo número de economias, Nº Pavimentos, Testada do terreno, Área Construída m<sup>2</sup>; dados do reservatório: inferior (l), superior (l), piscina (m<sup>3</sup>); dados Rede de Água com no mínimo profundidade, vínculo com as tabelas de diâmetro da rede, tipo de material, Posição da Rede e dados padrão com no mínimo vínculo com as tabelas diâmetro do cavalete e Tipo de Padrão de Cavalete, local do Padrão (Centro, Direita ou Esquerda), vínculo com a tabela de funcionário executor, descrição do serviço executado.

3.2 – Baixar Pedido de vistoria com no mínimo número/ ano do Pedido Vistoria, nº ligações, vistoria (quantidade), nome do solicitante, serviço; dados do requerente com no mínimo nome proprietário, consumidor, requerente, telefone, encanador, urgência (sim ou não), vínculo com as tabelas de rua e bairro, nº, CEP, complemento, quadra, lote, lado (par ou ímpar), vínculo com a tabela funcionário executor, descrição do serviço executado, observações, parecer final (Aprovado/Reprovado) e ter a possibilidade de alterar dados Pedido de Vistoria.

3.3 - Baixar Ordem de Ligação com no mínimo número/ano Ordem de Ligação, nº ligações, nº economias, serviço; dados do requerente vínculo com as tabelas proprietário e requerente, encanador e telefone; dados do local de ligação: com vínculo com as tabelas rua e bairro, número do endereço, CEP, complemento, quadra, lote, lado (par/ímpar); dados da vistoria aprovada: solicitante, vistoria, funcionário executor do serviço e descrição do parecer, funcionário executor e a descrição das observações, dados do consumidor: nome, rua de ligação e número; identificação dos serviços ligados: código do consumidor, serviço, data de ligação e a situação; dados do hidrômetro: hidrômetro atual, tipo de cobrança, data da instalação, fabricante, coluna de água, leitura na instalação, leitura na retirada, data da retirada, ação (instalação), dados da rede de água: profundidade, diâmetro da rede tipo de material, posição; dados padrão: com no mínimo diâmetro do cavalete tipo e local padrão; dados das características: com no mínimo opção fonte própria de abastecimento (sim/não), vazão; dados projeto hidráulico: número do projeto e dados dos reservatórios: com no mínimo inferior, superior, piscina e local de escoamento, dados da rede de esgoto: com no mínimo profundidade, diâmetro da rede, tipo de material e posição; dados das características: com no mínimo opção servidão de passagem (sim/não), endereço ligação esgoto,



opção se tem fossa (s/n), tipo de fossa; dados da caixa de inspeção: com no mínimo local, largura, comprimento e profundidade, consumidor hidrômetro, dados hidrômetro atual, dados do hidrômetro novo e o histórico do hidrômetro.

3.4 – Baixar Ordem de Desligação com no mínimo número/ano da Ordem Desligação, vínculo com as tabelas de Consumidor e de proprietário, contato, observação, dados do local da ligação: com no mínimo vínculo com as tabelas rua e bairro; dados da ligação: com no mínimo tipo padrão, local padrão, via pública, largura, tipo de calçada, largura e diâmetro do cavalete, hidrômetro atual, tipo de cobrança, data da instalação, fabricante, coluna de água, leitura na instalação, leitura na retirada, data da retirada e ação, dados do serviço solicitado: tipo de desligação, descrição do serviço solicitado, descrição do procedimento a executar e funcionário de abertura do serviço; dados do serviço executado: funcionário executor, serviço executado, descrição do procedimento executado e situação da execução, consumidor hidrômetro, dados hidrômetro atual, dados do hidrômetro novo e o histórico do hidrômetro, referência, conta residual (mês/ano), consumo, vencimento, total e botão calcular.

3.5 – Baixar Ordem de Serviço com no mínimo número/ano da Ordem de Serviço, vínculo com a tabela de consumidor, requerente e contato, vínculo com as tabelas rua e bairro e dados da ligação: tipo padrão, local padrão, via pública, largura, tipo de calçada, largura, diâmetro do cavalete, vínculo com a tabela de serviço e número de parcelas, dados do serviço ligado: com no mínimo consumidor de ligação, serviço, data de ligação, situação e dados do hidrômetro: com no mínimo hidrômetro atual, tipo de cobrança, data da instalação, fabricante, coluna de água, leitura da instalação, leitura da retirada, data da retirada e ação, descrição do serviço solicitado, funcionário de abertura, funcionário executor, descrição do serviço executado e a situação da execução do serviço (executado/cancelado), consumidor hidrômetro, dados hidrômetro atual, dados do hidrômetro novo e o histórico do hidrômetro, referência conta residual (mês/ano), consumo, vencimento, total e botão calcular.

3.6 – Baixar Pedido de Revisão de Consumo – PRC com no mínimo número/ano do Pedido Revisão, vínculo com a tabela de Consumidor, nome do requerente, contato, vínculo com as tabelas rua e bairro, dados da ligação: tipo padrão, local padrão, via pública, largura, tipo de calçada, largura, diâmetro do cavalete, exibir hidrômetro automaticamente a partir do consumidor selecionado, com os dados do hidrômetro, características da aquisição e hidrômetros anteriores, débito retido, referência, tipo de fatura, vencimento e valor do debito, descrição da justificativa do pedido de revisão de consumo, Leituras/PRCs exibir automaticamente as últimas seis leituras e PRCs Anteriores (resultados Anteriores), descrição do serviço solicitado, funcionário de abertura, funcionário de



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

execução do serviço, descrição do serviço executado, piscina e local esgotamento (água pluvial/esgoto), dados do hidrômetro do imóvel e dados do hidrômetro provisório: código hidrômetro, data da instalação, data da retirada, leitura instalação, leitura da retirada e informar as manutenções realizadas no hidrômetro do imóvel. Possibilidade de armazenar em banco fotos tiradas através do tablet ou celular disponibilizado pelo DMAE com ambiente Android.

3.7 - Baixar Critica de Leitura com no mínimo consumidor, endereço e número, complemento, categoria, consumo medido, média de leitura, crítica, número economias, piscina, dados do hidrômetro atual: hidrômetro, diâmetro, status Cálculo, FL (funcionário de leitura), data, descrição da ocorrência 1 e da ocorrência 2, leitura anterior, leitura atual, consumo e últimas leituras 12 leituras, funcionário executor, notificação do Coletor, número de moradores, notificação, descrição do serviço solicitado, parecer da fiscalização, leitura da fiscalização, leitura ajustada, consumo ajustado e últimas leituras (últimos consumos nos 12 meses). Na critica de leitura, deve permitir a impressão da conta, de forma o próprio coletor já efetuar a critica de leitura e efetivar a impressão da conta do DMAE. Possibilidade de armazenar em banco fotos tiradas através do tablet ou celular com ambiente Android.

3.8 - Abrir uma Ordem de Serviço com no mínimo vínculo com a tabela consumidor, tem urgência (Não/Sim), requerente e telefone para contato, vínculo com a tabela de serviços, tributos cobrados e número de parcelas, funcionário de abertura e descrição do serviço solicitado.

3.9 - Consultar Ordem de ligação Baixada total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código do consumidor, setor, rua de ligação, intervalo da faixa de número do imóvel e intervalo da data de abertura.

### 4 - INTEGRAÇÃO

4.1 - Deverá ser integrado com o Sistema de Gestão do DMAE, acessando informações das ligações, como proprietário, inquilino, dados dos hidrômetros instalados e atual;

4.2 - Deverá ser integrado com o Sistema de Controle de análise de água, recebendo as ordens de serviços e distribuindo para os fiscais que saem para realizar a coleta das amostras de água a serem analisadas.

4.3 - Deverá ser integrado com o Sistema de Protocolo, todas as rotinas deverão ser integradas com o sistema de protocolo, atualizando automaticamente os trâmites relativos ao processo / ordem de serviço movimentado.

### 5 - FUNCIONALIDADES DO SISTEMA - CARACTERÍSTICAS GERAIS



- 5.1 - O módulo desenvolvido para Android deverá baixar qualquer ordem de serviço, com a data de execução, parecer do fiscal e com possibilidade de anexar fotos diretamente na baixa, vinculando no sincronismo com o protocolo referente a ordem de serviço baixada e com o Sistema de Fiscalização.
- 5.2 - Deverá permitir através de aparelho smartphone ou tablet Android, toda a rastreabilidade (latitude e longitude) da execução da ordem de serviço.
- 5.3 - As ordens de serviços poderão ser abertas no sistema de fiscalização, no sistema de protocolo ou pelo fiscal em campo no módulo Android.
- 5.4 - Possuir controle da pontuação de acordo com tabela predefinida das ordens de serviços efetuadas por fiscal, para posterior contabilização e cálculo para pagamento da remuneração do funcionário.
- 5.5 - Envio automático das informações calculadas sobre as pontuações dos funcionários fiscais para o RH, através de integração com o sistema de protocolo.
- 5.6 - Deverá possuir controle de autuações efetuadas nas fiscalizações, com tabelas de infrações, notificando os consumidores, e se necessário efetuando a multa, integrado com o sistema de protocolo, tramitando e atualizando automaticamente o protocolo vinculado a ordem de serviço a cada atualização do processo no sistema de fiscalização.

### **6 - CADASTROS**

- 6.1 - Deverá permitir realizar cadastros que são utilizados para parametrização e para maior flexibilidade do sistema
- 6.2 - Endereços
- 6.3 - Deverá permitir cadastro de endereço completo (Cep, Rua, Logradouro, Bairro, Município e UF, com preenchimento automático através do Cep.
- 6.4 - Funcionários Fiscais
- 6.5 - Tipos de Ordens de Serviços com suas respectivas pontuações.
- 6.6 - Multas, com valores referentes a cada infração.
- 6.7 - Cadastro de Usuários
- 6.8 - Cadastro de Usuários, configurar informações padrões do sistema de modo interativo, via aplicação, funcionário, login, senha, habilitar acesso (sim e não), cópia da permissão, com opção de vincular o usuário a um grupo/perfil de acesso.





### C – MÓDULO DE ATENDIMENTO 0800

**Objetivo:** O Sistema de Atendimento 0800 deve gerenciar todo o processo de atendimento, incluindo a solicitação, distribuição e execução dos serviços, controle de serviços pendentes, execução de serviços que possam ocasionar outras solicitações, manutenção de equipamentos, controle de perdas, atualização de informações do consumidor e cobrança automática dos tributos. O acesso através de equipamentos móveis deve melhorar o ganho de tempo na execução dos serviços. Deve rodar em Android e armazenar as informações OFF-LINE quando não houver sinal disponível e sincronizar com o servidor assim que o sinal reestabelecer.

Este módulo deve permitir a integração com os sistemas de: Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais, Fiscalização e Protocolo.

#### 1 CADASTROS BASICOS

1.1 - Cadastro do Departamento, com no mínimo código e descrição.

1.2 - Cadastro do Equipamento, com no mínimo vínculo com a tabela equipamento e equipamento material, data de aquisição, identificação do patrimônio, descrição da finalidade, itens de manutenção do equipamento com no mínimo, código, Hora de previsão para manutenção, vínculo com as tabelas rua, bairro, equipamento material, CEP e complemento do endereço. Opção de salvar a imagem do equipamento através do botão Foto.

1.3 - Cadastro de Localização, com no mínimo vínculo com a tabela Localização, código e descrição.

1.4 - Cadastro de Marca, com no mínimo vínculo com a tabela de marca, código e descrição.

1.5 - Cadastro de Modelo, com no mínimo vínculo com a tabela de modelo, código e descrição.

1.6 - Cadastro de Potência, com no mínimo vínculo com a tabela de potência, código e descrição.

1.7 - Cadastro de Tipo, com no mínimo vínculo com a tabela de potência, código e descrição.

1.8 - Cadastro do Prazo, com no mínimo código, descrição, tempo do prazo e o tipo de unidade de tempo (dia, hora, minutos).

1.9 - Cadastro da Equipe, com no mínimo vínculo com as tabelas equipe, departamento e responsável, identificação do veículo, data inicial e data final da operação; cadastro do funcionário com vínculo com a tabela funcionário data e horário inicial e final.

1.10 - Cadastro do Funcionário, com no mínimo código e nome, sigla, função, setor e crachá. O cadastro também pode ser importado ou atualizado baseado nas informações do sistema de RH através do botão Importar.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

- 1.11 - Cadastro da Espécie, com no mínimo vínculo com as tabelas espécie, departamento, prazo, espécie subOS e equipe, número da espécie, prioridade, opções se exige consumidor (sim ou não), se coleta dados da rede (sim ou não) e se o serviço será cobrado (sim ou não).
- 1.12 - Cadastro de tipo de rede subterrânea, com no mínimo código e descrição.
- 1.13 - Cadastro de posição de rede subterrânea, com no mínimo código e descrição.
- 1.14 - Cadastro de rua x rede subterrânea, com no mínimo código vínculo com as tabelas rua, tipo de rede, posição da rede e número inicial e número final da rua.
- 1.15 - Cadastro do Registro, com no mínimo código, descrição, coordenada da localização do registro e o tipo de registro. Opção de salvar a imagem do equipamento através do botão Foto.
- 1.16 - Cadastro do tipo de manutenção, com no mínimo código e descrição.
- 1.17 - Cadastro da mão de obra, com no mínimo código, descrição, valor da hora, valor do KM, valor m<sup>3</sup>, tempo estimado e vínculo com a tabela de tributos.
- 1.18 - Cadastro de material, com no mínimo código, descrição, vínculo com a tabela de unidade de medida, valor médio e código de integração com o sistema de materiais.
- 1.19 - Cadastro de unidade de Medida, com no mínimo código, descrição e sigla.
- 1.20 - Cadastro de rua x zona, com no mínimo código, vínculo com a tabela de rua, número inicial e número final da rua, lado e zona.
- 1.21 - Cadastro de descarga, com no mínimo vínculo com as tabelas código, registro, funcionário e a data e horário da descarga.
- 1.22 - Cadastro das perguntas do CheckList da OS, com no mínimo vínculo com a tabela espécie, cadastro da pergunta e sequencia.
- 1.23 - Cadastro de ligações recebidas, com no mínimo vínculo com as tabelas código e funcionário, data de lançamento e número de ligações.
- 1.24 - Cadastro de rua x registro, com no mínimo vínculo com as tabelas código, rua e registro da distribuição, lado, número inicial e número final da rua.
- 1.25 – Cadastro de Setor Distribuição, com no mínimo vínculo com a tabela setordistribuicao, código, descrição, eta e número do setor distribuição.
- 1.26 – Cadastro de Serviços de Relatório Sintético SPE, com no mínimo com a tabela SPEServico, código e descrição.
- 1.27 – Cadastro de Serviços de Relatório Sintético SPE x Espécie, com no mínimo com a tabela SPEServicoEspecie, código do serviço, código da espécie e número da sequência.

## 2 - CADASTROS DIVERSOS



2.1 - Dados da manutenção do equipamento, com no mínimo vínculo com a tabela equipamento. Exibir todo o histórico da manutenção do equipamento, código, data da manutenção, data da previsão, descrição da manutenção, vínculo com as tabelas tipo de manutenção e funcionário. Possibilidade de armazenar fotos da manutenção.

2.2 - Cadastro de plano de manutenção de acordo com o grupo de equipamento, onde cada tipo de bomba, cada tipo de motor, cada tipo de bem cadastrado terá seu próprio tipo de manutenção preventiva conforme cadastro de itens a ser avaliado no equipamento cadastrado.

2.3 - Dados da manutenção do registro com no mínimo vínculo com a tabela registro, exibir todo o histórico da manutenção do registro, vínculo com as tabelas código e código do funcionário, observação, data do histórico e situação (aberto ou fechado). Possibilidade de armazenar fotos da manutenção.

2.4 - Dados da Ordem de Serviço, com no mínimo vínculo com as tabelas código, subOS, espécie, equipamento, consumidor, rua e bairro; requerente, documento, telefone, prazo do atendimento, descrição do serviço solicitado. Através da tela de ordem de serviço tornar possível realizar a baixa e consultar o histórico do consumidor. Dados da Baixa com data da execução inicial e final, vínculo com as tabelas equipe designada e funcionário responsável, número do veículo, quilometro do veículo, descrição de notas adicionais, descrição serviços executados, descrição da causa, total de mão de obra, total do material, total geral, vínculo com a tabela de mão de obra, descrição tempo, valor da hora, quilometragem, valor do quilometro, metro cubico e valor do m<sup>3</sup>, número da requisição, ano, vínculo

com a tabela de material, quantidade, valor unitário e valor total, exibir todo o histórico de distribuição do consumidor, rede de água com no mínimo profundidade, vínculo com as tabelas de localização/posição, material e diâmetro; Rede de esgoto com no mínimo profundidade, vínculo com as tabelas de localização/posição, material e diâmetro, check-list, descrição da pergunta e descrição da resposta. Permitir que uma OS aberta tenha uma ou mais OS secundária vinculadas à OS principal. Exibir as ligações, serviços solicitados, aviso de corte, débitos em aberto e rede subterrânea.

2.5 - Distribuição de Ordens de Serviço, com no mínimo intervalo de código da OS, ano, subOS, intervalo da data de abertura, requerente, ramo de atividade, intervalo de número do endereço, vínculo com as tabelas rua, bairro espécie, equipe, registro de distribuição, setor abastecimento e equipe a designar, opções OS impressas ou não impressas. Botão Check-Lista para consultar os checks-list da selecionado.

2.6 - Leitura Macro, com no mínimo vínculo com as tabelas código e ETA, referencia, leitura e data da leitura.



2.7 - Baixar Ordens de Serviço exibe todas as OS a serem baixadas botão Baixar (Dados da Ordem de Serviço) e botão Atualizar.

2.8 – Baixar parcialmente Ordem de Serviços a serem baixadas como situação baixa parcial com a data execução inicial, data execução final, equipe designada, funcionário responsável, código de barras.

2.9 – Nova Ordem de Serviço abertura de ordem de serviço com pesquisa por endereço, código do consumidor, equipamento.

2.10 – Lançamento de Equipamento Horímetro, com no mínimo com a tabela EquipamentoHorímetro, código, equipamento, data da medição e horímetro para parametrização do cálculo de manutenção dos itens do equipamento.

### **3 - CONSULTAS**

3.1 - Consulta e Impressão de Relatório da Ordem de Serviço, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de OS, ano, subOS, requerente, ramo de atividade, rua, número, bairro, espécie, equipe, registro distribuição, setor abastecimento, intervalo de abertura e opções solicitada, executada e cancelada.

3.2 - Consulta de Auditoria (Alteração de Espécie) de Ordens de Serviços, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de OS, ano, subOS, requerente, rua, número, campo, valor antigo, valor novo, intervalos de abertura e modificação, opções solicitada, executada e cancelada e usuário.

3.3 - Consulta e Impressão de Relatório da Manutenção de Equipamento, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código da manutenção, equipamento, tipo da manutenção, intervalo das datas da manutenção e da previsão.

3.4 - Consulta e Impressão de Relatório de Equipamento total ou por filtro. Opções de filtro: intervalo de código de equipamento, nome, localização, tipo de equipamento, setor de distribuição, marca, modelo, potência, rua, bairro, tag, vazão, pressão, rotor, corrente, tensão, horas para manutenção, intervalo ano de fabricação, intervalo data de aquisição e mostrar OS's solicitadas, geração de ordem de serviço do equipamento e relatório com os itens de manutenção a serem trocados.

3.5 – Visualizar OS's com opções de filtros: nome da rua, número da OS, mestre, equipe atual, situação da ordem de serviço, impressas, distribuídas, intervalo data de distribuição, zona e intervalo data de abertura. Distribuição da ordem de serviço para equipe designada, impressão da Ordem de Serviço, baixa efetiva da Ordem de Serviço e Geração de SubOS.



3.6 – Consulta Rua x Registro. Opções de Filtro intervalo de código, rua, intervalor número, lado e registro.

3.7 – Consulta e Impressão de Relatório de Horímetros de Equipamentos. Opções de filtro: intervalo de código, equipamento e intervalo data de medição.

#### **4 - RELATÓRIOS**

4.1 - Relatório de Perda, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: setor, referencia, relatório de perda ou perda projetada e opção de reprocessar dados do relatório.

4.2 – Relatório de Totalizador de Atendimentos. Opções de filtro: intervalo código, ano, espécie, equipamento, rua, bairro, intervalor data de abertura e intervalo data de execução.

4.3 - Consulta e Impressão de Relatório do Desdobramento de Ordem de Serviços, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código, ano, situação (solicitada, cancelada e executada), espécie, equipe, equipamento, rua, bairro, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução.

4.4 - Consulta e Impressão de Relatório de Ordem de Serviço por Situação de Execução, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código das OS, ano, situação (solicitada, cancelada e executada), espécie, equipe, rua, bairro, intervalo da data de abertura e intervalo da data de execução.

4.5 – Relatório Consumidores com mais de uma eta.

4.6 – Relatório Consumidores sem setor de abastecimento.

4.7 – Relatório Consumidores em mais de uma zona de distribuição.

4.8 – Relatório Consumidores sem consumo.

4.9 – Consulta e Impressão de Relatório Ligações recebidas pelo 0800. Opções de filtro: Intervalo data de abertura e funcionário.

4.10 – Relatório Tempo de Registro Fechado. Opções de filtro: registro, intervalo de período e parâmetro de quantidade de horas.

4.11 – Relatório Setores de Distribuição. Opções de filtro: ramo de atividade, rua, bairro e setor de distribuição.

4.12 – Gráfico. Opções de filtro: equipe, mestre, macro espécie, micro espécie, intervalo data de abertura, situação, tipo de gráfico (quantidade ordem de serviço x data, equipe x espécie, macro espécie x equipe e macro espécie x micro espécie).



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

4.13 – Relatório Atividade SPE Analítico. Opções de filtro: departamento, equipe, mestre, intervalo data de abertura e situação da ordem de serviço.

4.14 - Relatório Atividade SPE Sintético. Opções de filtro: equipe, mestre, intervalo data de abertura e situação da ordem de serviço.

4.15 – Relatório customizado. Seleção dos relatórios gerados informa os parâmetros pré formatados na geração do relatório.

### 5 - DIVERSOS

5.1 - Configurar informações padrões do sistema de modo interativo, via aplicação.

5.2 - Cadastro de Usuários.

5.3 - Integração com o cadastro de funcionários do sistema de RH.

5.4 - Integração com o cadastro de materiais requisitados pelo setor integrados com o sistema de materiais.

5.5 - Integração com Sistema de Protocolo e Sistema de Gestão da Divisão Comercial.



### D – MÓDULO DE PROTOCOLO

**Objetivo:** O Sistema de Protocolo deve controlar a tramitação dos processos, gerenciando sua localização exata, qual a situação e o tempo em cada setor. O acesso pelo navegador facilita a movimentação que poderá ser feita por qualquer terminal tendo conexão com a internet ou intranet. Deve possibilitar o acesso aos clientes internos e externos, sendo possível registrar os processos tanto pelos usuários do DMAE entre seus departamentos, quanto aos consumidores. Deverá ainda possibilitar o acesso e tramitação a estruturas externas ligadas ao DMAE, possibilitando a inclusão de outras instituições. Deve ainda permitir monitorar o tempo previsto de atendimento, o tempo em cada processo e departamento envolvido.

Este módulo deve permitir a integração com os sistemas de: Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais, Fiscalização, Controle de Análise de Águas e Atendimento 0800. Toda tramitação fica registrada e a cada movimentação interna do sistema referente ao serviço monitorado fica registrado no protocolo, sendo disponibilizado ao usuário solicitante a posição real do serviço solicitado sob consulta web no portal do DMAE. O sistema de protocolo visa ainda registrar e acompanhar de modo atualizado e com fácil acesso todos os requerimentos, reclamações e processos administrativos e fiscais. Devendo obrigatoriamente realizar as seguintes rotinas:

**Tela Inicial e suas funcionalidades:** Deverá permitir visualizar os protocolos que estão na localização do usuário logado, ou os que foram abertos por ele e fazer as seguintes ações:

- Confirmar recebimento do protocolo
- Ver o histórico
- Incluir uma ocorrência
- Alterar o prazo
- Visualizar arquivos anexados
- Tramitar individualmente ou em lote para outra localização e anexar arquivos
- Fazer juntada de protocolos, por apensação ou anexação
- Finalizar o protocolo
- Consultar rapidamente histórico de qualquer protocolo, pelo número/ano

Visualizar os tempos gastos / prazos do roteiro e do protocolo, indicado também por cores, onde cores quentes são protocolos com tempo perto do prazo ou fora do prazo, e cores frias protocolos no prazo.

- Visualizar todos os protocolos ainda não finalizados abertos pelo usuário logado de maneira rápida.



### **Funcionalidades do sistema de protocolo**

- a) Possuir tabela parametrizável para codificação da classificação assuntos de forma estrutural hierarquizada em grupos e subgrupos considerando prazo de tramitação, tempo estimado para resolução e demais detalhamentos conforme necessidades das diversas áreas;
- b) Possuir tabelas parametrizáveis de órgão, locais de arquivamento, tipos de processos, documentos, situação (em análise, arquivado e etc.) e demais atributos necessários à identificação e acompanhamento dos processos;
- c) Possuir tabela parametrizável de valores das taxas de expediente;
- d) Emitir documento de arrecadação visando a arrecadação de taxas de expediente diversas;
- e) Funcionar em ambiente multiusuário permitindo o gerenciamento de permissões por órgão e seus usuários, de autorizações de confirmações de envio e recebimento de processos;
- f) Possuir remessas de processos em lotes com controle de envio e recebimento.

### **1 - CADASTROS BASICOS**

1.1 - Cadastro de Bairro, com no mínimo código, descrição e vínculo com a tabela padrão social.

1.2 - Cadastro de município, com no mínimo código, descrição, tipo de serviço prestado.

1.3 - Cadastro do Requerente, com no mínimo código, descrição, pessoa (física ou jurídica), documento (CPF ou CNPJ e RG ou IE), CEP, vínculo com as tabelas rua e bairro, número complemento, município, UF, e-mail e telefone.

1.4 - Cadastro do Funcionário, com no mínimo código e nome, sigla, função, setor e crachá. O cadastro também pode ser importado ou atualizado baseado nas informações do sistema de RH através do botão Importar.

1.5 - Cadastro da Situação do Tramite, com no mínimo código, descrição e opção se encerrado (sim ou não).

1.6 - Cadastro do Código Composto, com no mínimo vínculo com o tipo de tabela, código e tamanho do código composto.

1.7 - Cadastro do Assunto, com no mínimo código, descrição e o código composto.

1.8 - Cadastro da Localização, com no mínimo código, descrição, sigla, código composto e vínculo com a tabela funcionário.

1.9 - Cadastro do Roteiro, com no mínimo vínculo com as tabelas assunto e localização, sequência e dias.

### **2 - CADASTROS DIVERSOS**





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

2.1 - Abertura do Protocolo, com no mínimo documento (CPF, CNPJ, RG ou IE). Dados do Protocolo com no mínimo número, ano, processo, vínculo com as tabelas assunto, requerente, rua e bairro, número complemento, CEP e observações.

2.1.1 - Toda OL gerado pelo pedido de vistoria deve transformar em OS do 0800 da Divisão de Engenharia, ao ter o serviço executado, este deve retornar em forma de OL executado para o Sistema AE com os serviços executados, mão de obra e materiais envolvidos para fim de faturamento. Esta OL também deve tramitar no sistema de protocolo registrando a etapa no PV de origem.

Exemplo:

*a – solicitação do pedido de vistoria*

*b – envio para a fiscalização SPC*

*c – retorno do fiscal:*

*- se aprovado: gera OL e envia para a Divisão de Engenharia sob forma de OS com os dados necessários na geração da OS (conforme o tipo de OL gerada)*

*- se reprovado, contatar consumidor e aguardar novo agendamento e ir ao item b*

*d – ao ser executado a OS da SPC na SPE, será devolvido ao SPC sob forma de OL com os dados preenchidos pela SPE*

*e – OL executada, gera consumidor e retorna custos de execução para faturamento da ligação.*

Status para o protocolo:

a – solicitado pedido de vistoria nº 0001/2014

b – enviado a fiscalização PV 0001/2014 em DD/MM/2014 HH:MM

c – parecer do fiscal: PV 0001/2014 APROVADO em DD/MM/2014 HH:MM ou PV 0001/2014 REPROVADO em DD/MM/2014 HH:MM

d – enviado a Divisão de Engenharia para execução da ligação em DD/MM/2014 HH:MM

e – serviço executado pela divisão de engenharia em DD/MM/2014 HH:MM

f – serviço devolvido a divisão comercial para cadastramento e efetivação da ligação

2.2 - Tramites Pendentes exibir todas os protocolos e suas situações, permitir consultar todo o histórico do protocolo com no mínimo número do tramite situação, localização funcionário de entrada,

funcionário de saída, data de entrada, data de saída e observações, vínculo com as tabelas situação localização e observação.



### **3 - CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA**

- 3.1 - Permitir a autuação dos documentos registrando origem, órgão ou interessado e demais dados de identificação, CNPJ, CPF, RG, súmula do conteúdo do documento e informações adicionais.
- 3.2 - Possuir no cadastro do processo o endereço do requerente e o endereço do local de ação do assunto do processo.
- 3.3 - Possibilitar a numeração única do protocolo dos diversos órgãos da administração municipal.
- 3.4 - Emitir comprovante de protocolo para o interessado no momento da inclusão do processo.
- 3.5 - Emitir etiquetas de protocolo, contendo número do protocolo, origem, data, nome do requerente ou interessado e assunto.
- 3.6 - Efetuar acompanhamento da tramitação do processo e sua situação, mantendo histórico com informações de data de envio e recebimento, despacho e responsável pelo despacho e possibilitar observações a cada trâmite realizado.
- 3.7 - Disponibilizar transação para confirmação de recebimento na tramitação interna, considerando o processo “em trânsito” até o seu recebimento.
- 3.8 - Permitir juntada e apensação de processos e anexação de documentos e folhas a um processo existente.
- 3.9 - Possuir rotina de arquivamento e desarquivamento de processos, com identificação do código de localização física (trata da localização física do arquivo como o prédio, nº do corredor, nº prateleira);
- 3.10 - Permitir consulta aos processos, assim como seu trâmite por diversos critérios, inclusive permitindo combinação desses, P.EX., nome do interessado, número do protocolo, procedência, órgão ou setor onde o processo se encontra, código do assunto/sub-assunto, data de protocolo, data de arquivamento, datas de trâmite, CPF, CNPJ, requerente e localização (trata da localização física do arquivo);
- 3.11 - Permitir emitir comprovante de protocolo via sistema contendo número do processo e interessado, para posterior digitação das informações necessárias para complementação cadastral e tramitação do processo.
- 3.12 - Possuir rotina para remessa em lotes de processos com controle de data e responsável pelo envio e recebimento.
- 3.13 - Caso exista remessa de processos para o setor sem acusar o recebimento com data superior a 3 dias, possuir rotina para impedir usuários sejam notificados de não recebimento de protocolos.



3.14 - Permitir o registro e controle dos processos por volume, podendo seus volumes tramitar independentemente.

3.15 - Possuir controle de permissão dos usuários autorizados para enviar e receber processos por órgão.

3.16 - Possibilitar elaboração e emissão de documento “comunique-se”, com registro dos documentos enviados. Neste caso trata dos documentos anexados ao protocolo

#### **4 - CONSULTAS E RELATÓRIOS**

4.1 - Consulta e Impressão de Relatório do Requerente, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo de código do requerente, pessoa (física ou jurídica), documentos (CPF, CNPJ, RG ou IE), rua, número e bairro.

4.2 - Consulta do Roteiro, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código do roteiro, assunto, localização, intervalo de seqüência e intervalo de dias.

4.3 - Consulta e Impressão de Relatório de Tramite, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código do tramite, número do protocolo, ano, nº seqüência, requerente, localização, funcionário de entrada, funcionário de saída, intervalo da data de entrada, intervalo da data de saída, situação e opção se está aguardando recebimento.

4.4 - Consulta e Impressão de Relatório de Protocolo, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código do protocolo, ano, requerente, localização, funcionário, situação e intervalo da data de cadastro.

4.5 - Consulta e Impressão de Relatório de Estatísticas de Protocolo, total ou por filtro, com possibilidade de ordenação da consulta e do relatório, por qualquer campo pesquisado. Opções de filtros: intervalo do código do protocolo, ano, localização, funcionário, situação, assunto, intervalo da data de cadastro, opção agrupar por localização/funcionário/situação/assunto/requerente e opção ordenar por código ou descrição.

4.6 - Emitir relatório de processos sem movimentação por escolha de quantidade de dias.

4.7 - Emitir relatório de processos em atraso.

4.8 - Emitir relatório de processos com temporalidade vencida.

4.9 - Emitir relatório de quantidade de processos incluídos / arquivados / ativos.



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

- 4.10 - Emitir relatório de total de processos / volume por órgão / tipo / assunto no período.
- 4.11 - Emitir relatório de processos / volumes protocolados / tipo de assunto e assunto no período.
- 4.12 - Emitir relatório de comprovante de juntada.
- 4.13 - Emitir relatório de comprovante de cadastramento de processos por período.
- 4.14 - Emitir guias de arrecadação.
- 4.15 - Emitir etiquetas de processos.
- 4.16 - Emitir relatório de volumes de processos em aberto sem acusar recebimento.
- 4.17 - Emitir relatório de trâmite por responsável.
- 4.18 - Emitir relatório de total de processos protocolados, por grupo de assunto / Assunto no período.
- 4.19 - Emitir relatórios de processos por setores

### 5 - DIVERSOS

- 5.1 - Configurar informações padrões do sistema de modo interativo, via aplicação.  
Cadastro de Usuários.



## **E - MÓDULO DE CONTROLE DE ANÁLISE DE ÁGUA**

**Objetivo:** O Sistema de Controle de Análise de Água deve gerenciar todo o processo de controle das análises periódicas de água das ETAs, análise por solicitação do consumidor quando necessário, gerando as guias para arrecadação dos tributos pertinentes a análise solicitada.

Este módulo deve permitir a integração com os sistemas de: Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais, Fiscalização e Protocolo.

### **1 - INTEGRAÇÃO**

1.1 - Deverá ser integrado com o sistema de geração e emissão de contas utilizado pelo DMAE, o sistema de gestão de água e esgoto, emitindo as informações de análise de água, de acordo com a rede de tratamento ou rede de distribuição que abastece a ligação, na conta impressa para o consumidor.

1.2 - Deverá ser integrado com o Sistema de Fiscalização, podendo os funcionários coletores abrirem automaticamente ordens de serviços de diversas naturezas, como vazamento de água, para os fiscais que estiverem no local envolvido.

1.3 - Deverá ser integrado com o Sistema de Protocolo, recebendo os processos referentes a análises solicitadas pelos contribuintes e tramitando automaticamente entre os departamentos conforme o andamento das etapas de coleta e análise, devolvendo o resultado para o solicitante.

1.4 - Ao gerar os dados das análises para integração com o sistema de geração e emissão das contas de águas, deverá abrir automaticamente um protocolo e tramitar para o setor responsável.

### **2 - FUNCIONALIDADES DO SISTEMA**

#### **2.1 - Cadastros:**

2.1.1 - Deverá permitir realizar cadastros que são utilizados para parametrização e para maior flexibilidade do sistema

2.1.2 - Tipos de sistemas de Tratamento e Distribuição

2.1.3 - Sistema de Tratamento / Distribuição

2.1.4 - Deverá permitir a possibilidade de vínculo com as ruas cadastradas.

2.1.5 - Deverá permitir informar a quantidade de amostras previstas por mês/ano definida pela vigilância sanitária.

2.1.6 - Pontos de Coletas

2.1.7 - Unidade de Medida

2.1.8 - Método de Análise



2.1.9 - Aspecto Físico da Água coletada

2.1.10 - Grupos de parâmetros de exames

2.1.11 - Grupos de Funcionário

2.1.12 - Parâmetros dos exames

2.1.13 - Deverá permitir o vínculo com vários grupos, definição de valores máximos e mínimos permitidos, se é possível efetuar a contagem ou não, e unidade de medida.

2.1.14 - Funcionários

2.1.15 - Deverá permitir ser dividido em grupos, por exemplo: coletores, analistas

2.1.16 - Endereços

2.1.17 - Deverá permitir cadastro de endereço completo (Cep, Rua, Logradouro, Bairro, Município e UF, com preenchimento automático através do Cep.)

### **2.2 - Coleta das amostras de água**

2.2.1 - Deverá permitir que o funcionário coletor faça inserção dos dados necessários (endereço, local da coleta, temperatura da água, temperatura do ar, quantidade de cloro, se houve chuva nas 24 horas, e mais algum dado que se fizer necessário) das amostras coletadas, abrindo um protocolo no sistema de controle de protocolos e tramitando automaticamente para o funcionário analista responsável.

2.2.2 - Deve permitir uso através de aparelho smartphone ou tablet Android, possibilitando o vínculo de fotos tiradas pelo aparelho a coleta que está sendo realizada, informações que serão sincronizadas automaticamente para o Sistema de Análise de Água.

2.2.3 - Deverá permitir que o funcionário coletor abra ordens de serviços para fiscalização, por exemplo, vazamento de água ou irregularidades na ligação, através da integração com o sistema de fiscalização.

2.2.4 - Deverá permitir através de aparelho smartphone ou tablet Android, toda a rastreabilidade (latitude e longitude) da execução da coleta.

2.2.5 - Para os casos que se fizerem necessário coletar novamente a amostra, deverá ser referenciado qual a amostra inicial.

### **2.3 - Análises de amostras das redes de distribuição**

2.3.1 - Deverá conter o funcionário analista da amostra, data da análise e tipo de parâmetro.

2.3.2 - Datas deverão ser preenchidas automaticamente com base nas informações preenchidas na análise anterior.



2.3.3 - Funcionário analista e tipo de parâmetro deverão ser preenchidos com valores padrões definidos em tabelas específicas.

2.3.4 - Os parâmetros para inserção dos resultados das análises devem ser separados em grupos de parâmetros, devem conter uma sequência configurável para inserção dos resultados, e devem ser inseridos de forma ágil, de maneira que o usuário não necessite efetuar mais que um comando para inserir o próximo resultado de parâmetro, e também seja opcional o uso do mouse.

2.3.5 - Os lançamentos dos resultados das análises devem ser feitos de acordo com as definições da tabela de parâmetros das análises, por exemplo, se tem contagem ou não, qual o método que foi utilizado.

2.3.6 - Ao inserir o resultado do parâmetro o sistema deverá verificar se está de acordo com os valores máximo e mínimo permitidos, caso esteja fora desses valores, faça necessário informar a causa e providência tomada para o caso, informação que será enviada para a Secretaria de Estado da Saúde.

2.3.7 - Para os casos que se fizerem necessário nova análise da amostra quando recoletada, o sistema deverá desconsiderar para os cálculos quantitativos de análises efetuadas os parâmetros que ficaram fora dos valores máximos e mínimos permitidos na análise anterior que é referenciada nessa, e considerar os parâmetros que ficaram dentro dos valores máximo e mínimo permitidos na análise anterior como sendo uma nova análise.

### **2.4 - Análises de amostras dos sistemas de tratamento**

2.4.1 - Deverá permitir que as análises feitas nos sistemas de tratamento sejam inseridas somente de hora em hora, com tolerância a ser parametrizada pelo administrador do sistema, informando automaticamente a data/hora da análise e o analista que a efetuou.

### **3 - CONSULTAS E RELATÓRIOS**

3.1 - Todas as consultas e relatórios deverão ser flexíveis quanto a filtros de seleção e ordenação, sendo possível selecionar vários itens, datas de início e fim, quando houver necessidade.

3.2 - Deverá emitir relatórios padronizados pela Secretaria de Estado da Saúde, de acordo com o tipo de sistema de Tratamento / Distribuição, com base nos resultados das análises realizadas durante o mês, e das informações de providências tomadas quando resultados estiverem fora dos padrões mínimos e máximos estabelecidos para cada parâmetro analisado.

3.3 - Sempre que houver alterações dos anexos da Resolução Estadual que padroniza os relatórios oficiais das análises das amostras efetuadas durante o mês a serem entregues a Secretaria de Estado



da Saúde, o DMAE deverá solicitar à contratada que seja feita a alteração, que efetuará as adequações necessárias.

3.4 - Deverá emitir totalizadores dos resultados, com valores mínimos, máximos, totais e médias das amostras analisadas, agrupados por sistema de tratamento / distribuição, para o período selecionado.

3.5 - Deverá emitir relatório com todas as análises feitas para o sistema, contendo todos os resultados dos parâmetros inseridos, separados por grupos de parâmetros, de maneira que os parâmetros fiquem em colunas, nomeados pela sua sigla.

3.6 - Emitir relatório de todos os resultados de análises que estiverem fora dos valores máximo e mínimos permitidos, e quais foram a causa e providências tomadas, para cada sistema de tratamento / rede de distribuição.

3.7 - Emitir laudo a ser assinado pelo analista responsável para cada amostra analisada, de acordo com padrão definido pelo setor de análises.

3.8 - Emitir relatório de todas as análises que serão e/ou que foram necessários fazer nova coleta de amostra e nova análise, havendo a possibilidade de selecionar somente quais os parâmetros ficaram fora dos valores máximo e mínimo permitidos.

3.9 - Emitir relatório das análises dos sistemas de tratamento que deveriam ser feitas na hora específica e não foram realizadas.

#### **4 - CADASTRO DE USUÁRIOS**

4.1 - Cadastro de Usuários, configurar informações padrões do sistema de modo interativo, via aplicação, funcionário, login, senha, habilitar acesso (sim e não), cópia da permissão, com opção de vincular o usuário a um grupo/perfil de acesso. Utilizando o mesmo cadastro de usuários do Sistema AE.





### **F – MÓDULO DE COLETA DE LEITURA COM IMPRESSÃO SIMULTÂNEA DE CONTAS DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS SÓLIDOS**

Deverá rodar em plataforma Android conforme equipamentos já existentes na topologia do DMAE. Deve integrar com smartphones, facilitando o faturamento das contas mensais. Através das telas de críticas de leitura do próprio coletor o operador poderá analisar a inconsistência podendo ajustar as inconsistências e dar andamento do processo de leitura. Conforme especificações contidas no presente termo de referência.

Este módulo deve permitir a integração com os sistemas de: Gestão de Água, Esgoto e Aguas Pluviais, Fiscalização e Protocolo.

Justificativa: Considerando que os prazos de modificações no sistema de medição tem ocasionado atrasos e prejuízos as atividades do DMAE, considerando que o DMAE detendo o código fonte do sistema de coleta de leitura e cálculo, o DMAE reserva o direito de fazer alterações personalizadas conforme a regras de negócio do DMAE e de acordo com a demanda dos trabalhos, considerando que a base integrada de leitura do coletor estará na mesma base do sistema de gestão, evita retrabalhos, retransmissão de dados e também liberação de espaço físico nos discos dos servidores do DMAE, evitando erros de dados e processamento de cálculo, considerando que o sistema sendo do DMAE, os trabalhos de geração de rotas ficam diretamente integradas as atividades do sistema de gestão, que permitirá enviar mais de uma rota e a tratativa de importação será consistida pelo próprio sistema de gestão.

#### **1 - ESPECIFICAÇÃO MÓDULO MOBILE**

O módulo Mobile deve ter as seguintes considerações:

- 1.1 - Ser compatível com o sistema operacional Android, podem ser utilizado em tablets ou smartphones ;
- 1.2 - Ser compatível com impressoras que usam o padrão de programação ZPL. O DMAE utiliza a impressora zebra modelo RW420
- 1.3 - Ter recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;
- 1.4 - Visualização de relatório de estatística de leitura, constando:
  - Quantidade de leituras;
  - Quantidade de visitas efetuadas e percentual;
  - Quantidade de visitas não efetuadas e percentuais;
  - Quantidade de leituras com somente ocorrência e percentual;



- Quantidade de faturas impressas e percentual;
  - Quantidade de vias impressas;
  - Tempo total de leitura;
  - Tempo médio de leitura;
  - Maior tempo de leitura;
  - Menor tempo de leitura;
  - Hora da primeira leitura;
  - Hora da última leitura;
- 1.5 - Consulta de quantidade de visitas por ocorrência;
- 1.6 - Relatório de consumo por rota, constando a quantidade total de leituras por rota, quantidade de leituras realizadas e quantidade de leituras não realizadas;
- 1.7 - Localização de consumidores por endereço, hidrômetro, matrícula e rota;
- 1.8 - Controle de contas retidas e não impressas, para casos de endereço de entrega ser diferente do endereço da leitura;
- 1.9 - Possibilidade de informar múltiplas ocorrências e trabalhar com priorização de ocorrências, sendo a de prioridade maior impressa na conta;
- 1.10 - Possibilidade de configurar para cada ocorrência se a mesma gera impedimento, se exige leitura e se exige foto;
- 1.11 - Possibilidade de mudança de ordem de leituras por rota, endereço, lado Par/Ímpar com opção de crescente e decrescente;
- 1.12 - Realizar o cálculo e impressão de contas conforme padrões e regras de negócio do DMAE e do sistema de gestão comercial
- 1.13 - Possibilidade de cancelamento e reimpressão da conta no ato da leitura;
- 1.14 - Possibilidade de trabalhar com telas completas com o maior número de informações possíveis e telas simplificadas com menos informações e fontes de letras maiores;
- 1.15 - Possibilidade de personalizar a exibição dos campos de acordo com cada leitura;
- 1.16 - Possibilidade de configurar os botões de menus para usuários canhotos e destros;
- 1.17 - Controle total via software da impressora para configuração , posicionamento de papel e verificação de status;
- 1.18 - Possibilidade de transmissão de leituras via Wifi ou 3G/4G, desde que estejam disponíveis, leitura a leitura ou em pacotes;
- 1.19 - Possibilidade de trabalhar conectado ao servidor (contexto on-line), ou off-line, sincronizando os dados quando houver conexão a rede do DMAE;



1.20 - Controle de log das seguintes operações:

- Exportação efetuada;
- Leitura efetuada;
- Fatura emitida;
- Leitura cancelada;
- Fatura reemitida;
- Impressão desabilitada;
- Impressão habilitada;
- Restauração do cartão de backup;
- Eliminação de leituras importadas;

1.21 - Possibilidade de impressão da fatura em formulário de frente branca com a solução imprimindo dados e esqueleto da fatura de água do DMAE;

1.22 - tempo máximo para gravação da leitura, cálculo e impressão total da fatura após acionada a confirmação da leitura: 10 (dez) segundos;

1.23 - Estar integrado ao sistema gestor utilizado no DMAE;

1.24 - Possibilidade através de equipamento Smartphone, com sistema operacional Android 5.0 ou superior capturar fotos de hidrômetros, fachadas e adulterações de hidrômetros e de imprimir uma das fotos na própria fatura;

1.25 - Possibilidade de cadastramento e atualização cadastral de informações dos consumidores;

1.26 - Possibilidade de impressão de documento (a parte) de comunicado de débitos em atraso com código de barras para pagamento de uma ou várias contas em atraso por este documento;

1.27 - Possibilidade de impressão de documento (a parte) de comunicado de consumo alterado;

1.28 - Possibilidade de visualizar todos os logradouros da rota;

1.29 - Possibilidade de visualizar dados do sistema AE (sistema de gestão do DMAE) contendo as últimas Ordens de Serviços, Ordem de Desligação e outras informações importantes;

1.30 - Possibilidade de capturar e armazenar no banco de dados do DMAE as coordenadas GPS para cada leitura e para cada foto tirada;

1.31 - Possibilidade de imprimir informações do sistema de gestão na conta;

1.32 - Possibilidade de imprimir mensagens institucionais do DMAE na conta e também mensagem de cobrança de débitos;

1.33 - Possuir mecanismo de configurações de retenção de conta (retenção por X% de variação de consumo ou por ocorrência de leitura);

1.34 - Não travar a impressão da fatura quando houver perda de sinal GPS;



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

- 1.35 - Possibilitar login na aplicação por leiturista;
- 1.36 - Permitir baixar e enviar rotas para o coletor através do uso de webservices, o sistema deverá identificar automaticamente as rotas através do leiturista logado;
- 1.37 - Possibilidade de trabalhar com rotas de repasse;
- 1.38 - Possibilidade de capturar leitura até 8 dígitos;
- 1.39 - Permitir emissão de avisos de corte;
- 1.40 - Permitir emissão de aviso de declaração de quitação;
- 1.41 - Permitir emissão de notificação ao consumidor;
- 1.42 - Permitir descarregar o coletor parcialmente em datas que o leiturista não conseguiu concluir todo o roteiro, mas os que foram efetivados alguns trabalhos, de forma o sistema de gestão comercial dar sequência nos trabalhos de crítica e recebimento de tarifa;



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO – CREDENCIAMENTO

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão nº \_\_/\_\_\_\_, bem como ao art. 4º, inc. VII, da Lei nº 10.520/2002, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_ cumpre plenamente os requisitos de habilitação constantes no referido Edital.

**LOCA/DATA** \_\_/\_\_/\_\_\_\_

*(esta data tem que ser a mesma que foi marcada a realização da abertura dos envelopes de habilitação e propostas).*

### ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

*(sócio com poderes para representá-la ou procurador cuja procuração tenha sido subscrita por quem tenha legitimidade).*



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO IV

#### MODELO DE CREDENCIAMENTO POR PROCURAÇÃO

*(se for o caso)*

Pelo presente a empresa ....., situada na .....CNPJ nº....., através de seu ....., outorga ao Sr. ...., RG nº.....amplos poderes para representá-la junto ao Departamento Municipal de Água e Esgoto, no Pregão nº....., podendo inclusive, apresentar documentação e proposta, formular ofertas e lances de preços, interpor ou desistir de recursos, assinar as respectivas atas, prestar todos os esclarecimentos solicitados pelo pregoeiro, enfim, praticar todos os atos inerentes ao certame, em nome do proponente.

Local e data.....

Assinatura e identificação do declarante com poderes para tal com firma reconhecida.

*Recomendação: Na hipótese de procuração por instrumento particular, a mesma deverá vir acompanhada do contrato social da proponente ou de outro documento, onde esteja expressa a capacidade ou competência do outorgante para constituir procurador.*



**ANEXO V**

**DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA (ME) OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE (EPP)**

**(se for o caso)**

..... (nome da empresa), inscrita (o) no CNPJ sob o n.º ....., com sede  
..... (endereço completo), representada neste ato por .....  
(qualificação completa), interessada(o) em participar do **Edital de Pregão nº. /2018** instaurado pelo  
Departamento Municipal de Água e Esgoto - DMAE, declara, sob as penas da Lei, para os devidos fins  
que se enquadra na modalidade de microempresa \_\_\_ / empresa de pequeno porte\_\_\_, conforme  
define o Art. 3º da Lei Complementar nº. 123/2006.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Poços de Caldas,..... de ..... de 2018.

---

Representante legal

---

Contador

CRC nº



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO VI

#### MODELO DE DECLARAÇÃO DA INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO

Ao

Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas

Ref.: Pregão n.º .....

#### DECLARAÇÃO

..... (nome da empresa), inscrita(o) no CNPJ sob o n.º ....., com sede  
..... (endereço completo), interessada(o) em participar do **Pregão n.º .....**,  
instaurado pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas, declara, sob as penas  
da lei, a inexistência de fato impeditivo a sua habilitação no presente processo licitatório, até a  
presente data e se obriga a comunicar ocorrências posteriores.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Poços de Caldas,..... de ..... de 2018

---

Representante Legal  
(assinatura/nome/RG)





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO VII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA DISPOSIÇÃO DO ART. 27, V DA LEI 8.666/93

Ao

Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas

Ref.: Pregão n.º .....

#### DECLARAÇÃO

..... (nome da empresa), inscrita(o) no CNPJ sob o n.º .....,  
com sede ..... (endereço completo), interessada(o) em participar do **Pregão n.º**  
....., instaurado pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto, DECLARA, sob as penas da  
lei, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93, acrescido pela Lei 9.854/99, que não  
emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de qualquer trabalho  
a menores de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz (*se for o caso*).

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Poços de Caldas,..... de ..... de 2018

---

Representante Legal

(assinatura/nome/RG)



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO VIII

#### MODELO DE PROPOSTA PADRONIZADA

EDITAL DE PREGÃO Nº. \_\_\_\_/2018

Ao

Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas - DMAE

A empresa ....., inscrita no CNPJ/MF sob o nº....., estabelecida à Av./Rua ....., nº ....., bairro....., na cidade de ....., CEP ....., telefone....., fax ....., e-mail ....., vem pela presente apresentar abaixo sua proposta de preços para a **CONTRATAÇÃO DO OBJETO: Serviço Técnico Especializado na prestação de serviço de desenvolvimento, conversão, integração, implantação, treinamento e manutenção do Sistema de Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais, módulo WEB para atendimento, módulo de protocolo em plataforma WEB, integrado com os sistemas de Fiscalização e 0800 e módulo de leitura e impressão simultânea, com entrega dos códigos fontes dos sistemas envolvidos** de acordo com as exigências do Pregão supra citado e conforme tabela abaixo:

DESCRIÇÃO	Valor unitário	Valor total
Implantação Item A - Mês 1	R\$ x,00	R\$ x,00
Implantação Item B - Mês 2	R\$ x,00	R\$ x,00
Implantação Item C - Mês 3	R\$ x,00	R\$ x,00
Item D - Sistema de Gestão de Água, Esgoto e Águas Pluviais - (valor da mensal de suporte, ajustes, aperfeiçoamentos, treinamento e manutenção)	R\$ x,00	R\$ x,00
TOTAL	R\$ x,00	R\$ x,00

#### VALOR TOTAL PARA OS 12 (doze) MESES INICIAIS

R\$ x,00 (valor expresso em reais)

#### CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Pregão Presencial nº 004/2018  
Sistema de Gerenciamento de  
Água, Esgoto e Águas Pluviais



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Conforme condições estabelecidas em edital:

Item A - Após entrega e validação pelo DMAE (30 dias)

Item B - Após entrega e validação pelo DMAE (60 dias)

Item C - Após entrega e validação pelo DMAE (90 dias)

Item D - Após conclusão dos itens A, B e C, inicia o item D com pagamento mensal

1. Caso sejamos declarados vencedores, nos comprometemos a equalizar o lance final apresentado na licitação, com os preços unitários constantes nesta proposta comercial.
2. Os preços ofertados têm como referência o mês de \_\_\_\_\_/2018, para pagamento de acordo com as condições fixadas no **Edital de Pregão para nº. \_\_\_\_\_/2018**, mantendo-se os preços fixos e irrevogáveis.
  - 2.1. No preço ofertado estão computados todos os custos básicos incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto do Pregão, inclusive tributos, contribuições incidentes, impostos, encargos sociais, trabalhistas, fretes até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.
  - 2.2. Estamos cientes de que nenhuma reivindicação para pagamento adicional será considerada por parte do DMAE, se for devido a qualquer erro na interpretação, por parte da proponente.
  - 2.3. Garantimos que possuímos as condições necessárias para a execução das condições mencionadas no edital;
3. **Prazo de vigência do contrato de prestação de serviços:** O prazo de vigência do Contrato de Prestação de Serviços será de **12 (doze) meses** a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.
4. **Prazo de entrega:** O prazo máximo para entrega final dos serviços de desenvolvimento, conversão, integração, implantação e treinamento será de **90 (noventa) dias** contados a



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

partir da celebração do contrato e o prazo do serviço de suporte, manutenção aperfeiçoamentos e treinamento será de 09 (nove) meses;

5. O prazo de pagamento será de **10 (dez) dias úteis** contados após o aceite e aprovação da nota fiscal contendo a discriminação dos serviços realizados no mês
6. O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da entrega dos envelopes "PROPOSTA".
7. Declaramos que temos ciência que o endereço eletrônico para o qual será encaminhada a Ordem de Serviços será aquele informado nesta proposta comercial, estando o DMAE isento de qualquer responsabilidade, no caso desta empresa apresentar endereço de e-mail equivocado ou sem utilização.
8. Apresentamos nossos dados bancários, e dados do responsável da empresa para possíveis contratos:

Dados bancários:

Nome Do Banco ..... N° .....

Nome Da Agência ..... N° .....

Número Da Conta .....

---

Dados do responsável da empresa para assinatura do contrato:

Nome...../ Nacionalidade: ..... / Estado civil:  
..... Cargo..... Nº. da  
identidade..... CPF .....

Dados da empresa para faturamento e envio da Ordem de Serviço ou documento equivalente:

Razão Social : ...../ CNPJ:.....



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Endereço: Rua ..... , nº. ...., Bairro  
....., na cidade de ....., Estado ....., CEP  
..... e-mail:.....

---

Assinatura do responsável pela empresa (Nome/Cargo)

Local..... Data.....



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONFORME EDITAL.

Ao

Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas/MG

Ref.: Pregão n.º .../.....

..... (nome da empresa), inscrita(o) no CNPJ sob o n.º ....., com sede  
..... (endereço completo), interessada(o) em participar do Pregão n.º .../.....,  
instaurado pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas/MG, declara que os  
serviços a serem executados por esta empresa serão realizados de acordo com as exigências  
estabelecidas neste Instrumento Convocatório e em conformidade com as normas técnicas e legais  
vigentes, aplicáveis ao objeto licitado.

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Poços de Caldas,..... de ..... de 2018



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO X

#### DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E EQUIPE TÉCNICA

Ao

Departamento Municipal de Água e Esgoto de Poços de Caldas

Ref.: Pregão n.º .....

..... (nome da empresa), inscrita(o) no CNPJ sob o n.º ....., com sede  
..... (endereço completo), interessada(o) em participar do **Pregão n.º .....**,  
instaurado pelo Departamento Municipal de Água e Esgoto, DECLARA, sob as penas da lei, que  
utilizaremos na execução dos serviços a as instalações e equipamentos indicadas abaixo:

ITEM	INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS - DESCRIÇÃO	QUANTIDADE

Declaramos ainda que a equipe técnica que participará da execução dos serviços do presente pregão  
é a que segue:

PROFISSIONAL	QUALIFICAÇÃO

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Poços de Caldas,..... de ..... de 2018

\_\_\_\_\_  
Representante Legal  
(assinatura/nome/RG)



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

### ANEXO XI – MINUTA DE CONTRATO

MINUTA DE CONTRATO Nº \_\_\_\_/2018

PREGÃO PRESENCIAL Nº. \_\_\_\_/2018

PROCESSO Nº. \_\_\_\_/2018

Pelo presente, o **DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO**, Praça Cel. Agostinho Junqueira, nº 67 (entrada pela portaria central), Centro, na cidade de Poços de Caldas – MG - MG, CNPJ nº 17.851.361/0001-44, representado legalmente por seu diretor Presidente Sr. **ANTÔNIO ROBERTO MENEZES**, brasileiro, viúvo, engenheiro, residente e domiciliado nesta cidade de Poços de Caldas-MG, portador do RG. Nº 1.214.553 (SSP/SP) e inscrito no CPF sob o nº. 238.900.296-04, doravante denominado **CONTRATANTE** e a empresa -----, inscrita no CNPJ sob nº -----, localizada á rua ----- na cidade de -----, representada legalmente por -----, brasileiro, -----, residente e domiciliado em ----- inscrito no CPF. sob o nº ----- e RG nº -----, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente contrato de prestação de serviços decorrente do procedimento licitatório realizado na modalidade Pregão Presencial nº. **04/2018**, que se regerá pelos termos do Edital de Licitação e seus anexos, pela proposta da contratada que foi apresentada no mencionado certame e pelas cláusulas e condições deste instrumento.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS DEMAIS DOCUMENTOS

1.1. Para todos os efeitos, integram o presente contrato os seguintes documentos considerados essenciais identificados a seguir:

- a) **EDITAL DE PREGÃO PRESENCIAL Nº 04/2018;**
- b) **TERMO DE REFERÊNCIA E DESCRIÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO;**
- b) **ATA DE JULGAMENTO;**





c) PROPOSTA DA CONTRATADA;

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA RELAÇÃO JURÍDICA**

2.1. A presente contratação será regida pelo regime jurídico de natureza pública, índole civil, comercial e administrativa, baseados nos princípios gerais do direito, consoante a legislação pertinente, especialmente Lei nº. 8666 de 21 de junho de 1993, Licitações e Contratos da Administração Pública e alterações posteriores, resguardando as prerrogativas e faculdades legais concernentes à **CONTRATANTE** como pessoa jurídica de direito público.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO**

3.1 – O objeto do presente contrato é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO, TREINAMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE ÁGUA, ESGOTO E ÁGUAS PLUVIAIS, COM INCLUSÃO DO MÓDULO WEB PARA ATENDIMENTO E INCLUSÃO DO MÓDULO PROTOCOLO EM PLATAFORMA WEB INTEGRADO COM OS SISTEMAS DE FISCALIZAÇÃO ON LINE E 0800, COM ENTREGA DOS CÓDIGOS FONTES DOS SISTEMAS ENVOLVIDOS CONFORME ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CONTIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA DESTE EDITAL**, conforme especificações técnicas constantes no instrumento convocatório.

3.2 – A contratação compreende todas as características e especificações descritas nos **ANEXOS I e II** do Edital de Pregão nº. **04/2018**, o qual é parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição, como se aqui estivesse escrito.

**CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1 - Os serviços serão prestados pela **CONTRATADA** em conformidade com o Termo de Referência constante dos ANEXOS I e II do Edital de Licitação que é parte integrante deste contrato independentemente de transcrição, competindo-lhe formar e manter a equipe com profissionais especializados.

4.2 – Os serviços serão prestados nas dependências da **CONTRATANTE** ou na da **CONTRATADA**, dependendo da fase e/ou atividade que estiver sendo executada.



**CLÁUSULA QUINTA – PRAZOS DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL**

5.1. - O prazo para execução dos serviços de desenvolvimento, conversão, integração, implantação e treinamento é de **90 (noventa) dias**, contados a partir da data de celebração do contrato de prestação de serviços. O prazo para execução dos serviços de suporte, ajustes, manutenção e aperfeiçoamento do objeto conforme cronograma físico constante no ANEXO I do Edital de Pregão Presencial nº. **04/2018** será de **09 (nove) meses** no primeiro exercício, contados a partir a conclusão da etapa de implantação.

5.1.1 - Quadro demonstrativo do cronograma físico e financeiro para o primeiro ano:

ITEM	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Implantação Item A	A	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item B	Não se aplica	B	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item C	Não se aplica	Não se aplica	C	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Suporte, ajustes, aperfeiçoamentos e manutenção	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	D	D	D	D	D	D	D	D	D

5.2. O prazo de execução e vigência contratual de todos os serviços inclusive os de suporte, ajustes, manutenção e aperfeiçoamento do objeto, haja vista tratar-se de serviços de natureza contínua, será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por sucessivos períodos até o limite de 48 (quarenta e oito meses), nos termos do inciso IV do art. 57 da Lei nº. 8.666/93 e alterações posteriores e será celebrado através de Termo Aditivo.

5.2.1. Havendo renovação do contrato, deverá ser observado o seguinte cronograma:

ITEM	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	MÊS 5	MÊS 6	MÊS 7	MÊS 8	MÊS 9	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
Implantação Item A	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item B	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Implantação Item C	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Suporte, ajustes, manutenção, aperfeiçoamentos e treinamentos	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D



5.2.2. Em caso de renovação contratual os valores serão corrigidos pela variação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) do IBGE.

**CLAÚSULA SEXTA – DO VALOR**

6.1 Como contrapartida dos serviços a serem prestados fica convencionado entre as partes a quantia total de R\$ ----- ( -----).

6.2. O preço apresentado será irrevogável, no período da prestação dos serviços, e nele estão computados todos os custos com despesas inerentes à sua implantação e ainda os custos básicos que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto deste contrato, inclusive tributos (em especial o ISS – Imposto Sobre Serviços), contribuições incidentes, impostos, encargos sociais e trabalhistas e quaisquer outras despesas que incidam ou venham incidir sobre o objeto do presente instrumento, incluindo custos de transporte, alimentação, seguro saúde, além de demais benefícios e insumos previstos em acordo ou convenção coletiva de trabalho a que estiver vinculada a empresa contratada, e quaisquer outras despesas acessórias, necessárias, não especificadas neste instrumento, inclusive deslocamentos, estadia e demais concernentes à plena execução do objeto durante o prazo do contrato.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

7.1. O pagamento referente ao objeto deste instrumento, será efetuado por meio de ordem bancária, no **10º (décimo) dia útil** do recebimento e aprovação da nota fiscal/fatura pelo fiscal do contrato, observado o cronograma de execução constante no Anexo III deste edital.

7.1.1. A respectiva nota fiscal/fatura conterà a discriminação do serviço efetivamente realizado no mês, devendo a empresa fornecedora estar em dia com as suas obrigações fiscais comprovada através de consulta pela CONTRATANTE.

7.2. Os documentos exigidos para pagamento são:

7.2.1. Nota Fiscal com discriminação do produto e a quantidade efetivamente entregue;



7.2.2. Certificado de Regularidade Fiscal – CRF, do FGTS;

7.2.3. Certidão de Regularidade de Débito – Certidão do INSS;

7.2.4. Certidão de Regularidade do Município de Poços de Caldas, se a licitante for estabelecida neste município;

7.2.5. CND Trabalhista

***7.3. O CNPJ constante na nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta, documentação de habilitação, autorização de fornecimento e nota de empenho, sob pena de não ser efetuado o pagamento.***

7.4. A conferência da nota fiscal e, conseqüentemente, os pagamentos serão efetuados mediante apresentação de relatório contendo o descritivo de todas as tarefas executadas no período de 30 (trinta) dias, observando-se os prazos estabelecidos no cronograma físico.

7.5.. Não será efetuado qualquer pagamento em caso de entrega parcial ou antecipada do objeto fora do estabelecido no cronograma de execução, até que ocorra o adimplemento total da obrigação.

7.5.1. O prazo previsto para implementação dos sistemas, estabelecido no cronograma de execução, poderá ser reduzido mediante proposta da contratada, desde que autorizado formalmente pelo gestor do contrato e pelo responsável pelo Serviço de Suporte de Informática (SSI) do DMAE.

7.6. A correção de débitos por atraso no pagamento da Nota Fiscal ou Fatura, será efetuada conforme a variação do INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) do IBGE.

7.7. De acordo com o Decreto Municipal nº. 10.120, as empresas optantes pelo Simples Nacional deverão apresentar juntamente com a Nota Fiscal, o extrato gerado pelo sistema do Simples Nacional, referente ao mês anterior, devidamente assinado pelo sócio administrador da empresa, para efeito de retenção de ISSQN.



**CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA PARTE CONTRATADA**

8.1. Entregar o objeto rigorosamente no prazo estipulado, de acordo com a especificação, demais exigências contidas neste Termo de Referência e nas condições indicadas na sua proposta;

8.2 - Substituir, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, o serviço que for recusado, por desconformidade com a especificação;

8.3 - Atender prontamente a Contratante, durante o prazo da execução de serviços e de garantia, quando solicitado;

8.4 - Ressarcir à Contratante não só os prejuízos que decorram da falta de substituição do serviço recusado, os danos que eventualmente sejam causados pela falta do objeto, bem como os custos incorridos nas aquisições que o Contratante vier a fazer para atendimento de suas necessidades, enquanto não se efetivar a substituição devida pela Contratada;

8.5 - Assumir toda a responsabilidade pelos encargos, inclusive os de natureza tributária e comercial, incidente sobre o fornecimento objeto deste Termo de Referência, cabendo-lhe, também, a responsabilidade, total e exclusiva pela reparação de quaisquer danos ou prejuízos causados a pessoas e a bens ou serviços do Contratante ou de terceiros, pela ação dos prepostos da Contratada, ou em virtude de manuseio ou utilização do produto por ela fornecida;

8.6 - Responder por todas e quaisquer obrigações relativas a direitos de marcas e patentes, ficando esclarecido que o Contratante não aceitará qualquer imputação nesse sentido;

8.7 - Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

8.8 - Cumprir fielmente o que estabelece o presente Contrato, bem como o Edital de Pregão nº. **04/2018**, de forma que o objeto entregue e esteja em perfeito funcionamento e dentro das normas técnicas e legais estabelecidas pelos órgãos competentes.



8.9 - Comunicar o DMAE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

8.10 – Desenvolver os serviços contratados de acordo com a melhor técnica e com observância ao que foi expressa e previamente autorizado pela parte **CONTRATANTE**, assim como respeitando o disposto na legislação aplicável.

**8.11 – Alocar equipe sob sua inteira responsabilidade para o desenvolvimento das atividades, composta por profissionais especializados, de acordo com as características e a complexidade dos trabalhos, conforme o escopo (e suas atividades) descrito na cláusula do objeto e nos Anexos do Edital da licitação que antecedeu este contrato.**

8.12 – Cumprir, como única empregadora, as disposições legais quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços com relação aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da parte **CONTRATANTE**, as quais declara ser de seu pleno conhecimento.

8.13 – O inadimplemento da **CONTRATADA** com referência a qualquer dos encargos mencionados na cláusula anterior não será motivo para transferir a responsabilidade ao **CONTRATANTE** pelo seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato ou restringir a sua execução.

8.1.14 – Obedecer todas as normas e procedimentos de segurança implementadas no ambiente de TI do DMAE.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

9.1. Exercer a fiscalização do presente contrato por servidores designados e documentar eventuais ocorrências.

9.2. Proporcionar ao CONTRATADO as condições ajustadas a fim de que possa cumprir suas obrigações;



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

- 9.3. Efetuar os pagamentos devidos, conferindo e recebendo, definitivamente, os produtos entregues;
- 9.4. Comunicar à Contratada toda e qualquer anormalidade do produto sob garantia, e prestar informações e esclarecimentos solicitados pelos técnicos da Contratada;
- 9.5. Notificar, por escrito, a constatação de quaisquer irregularidades verificadas no fornecimento, indicando os motivos de eventuais recusas dos produtos e fixando prazo para a substituição respectiva;
- 9.6. Rejeitar, no todo ou em parte, o serviço entregue fora das especificações deste Contrato;
- 9.7. Fiscalizar a entrega do serviço, podendo sustar, recusar, solicitar, fazer ou desfazer, qualquer entrega que não esteja de acordo com as condições deste Contrato.
- 9.8. Manifestar-se formalmente, em todos os autos relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações e repactuações.
- 9.9. Permitir o acesso dos empregados da empresa contratada às suas dependências, quando necessário, para avaliação ou outra providência necessária relativa ao objeto fornecido.

### **CLÁUSULA DÉCIMA– DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATANTE**

10.1. Fica designado como GESTORA, de acordo com o Art. 67 da Lei nº. 8.666/93, a [Sra. Roselma de Cássia Figueiredo](#), para acompanhamento e fiscalização deste Contrato de Prestação de Serviços.

- 10.1.1.** Compete a gestora designada, auxiliado por pessoal da Divisão Comercial (SPC) e Serviço de Suporte de Informática (SSI) além das atribuições expressas em Lei, o acompanhamento e controle dos serviços a serem executados, devendo registrar em relatório ocorrências, determinar providências para regularização de falhas e todos os demais acompanhamentos referentes ao presente compromisso, podendo ser ela contatada por meio do endereço eletrônico [roselma@dmaepc.mg.gov.br](mailto:roselma@dmaepc.mg.gov.br), e telefone (0\*\*35) 3697-0676, sendo também sua



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

atribuição atestar as Notas Fiscais e encaminhá-las para pagamento, zelando pelo cumprimento do presente Compromisso de Fornecimento.

10.1.2. O gestor poderá ser substituído por determinação do Diretor Presidente, devendo formalizar o ato por meio de simples apostilamento após comunicação formal a CONTRATADA.

10.2. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do gestor serão encaminhadas AO Diretor Presidente, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº. 8.666/93.

10.3. Os esclarecimentos solicitados pela gestão/fiscalização deverão ser prestados imediatamente pelo compromissário fornecedor, salvo quando implicarem indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

10.4. É direito da gestão/fiscalização rejeitar quaisquer serviços, quando entender que a sua execução está irregular e/ou que os materiais empregados não são os especificados.

10.5. O DMAE, por meio de seu gestor, comunicará à CONTRATADA, por escrito, os defeitos porventura verificados nos produtos, devendo esta providenciar as substituições dos mesmos, no prazo não superior a 05 (cinco) dias úteis.

10.6. A existência da fiscalização pelo DMAE não elide e nem tampouco diminui a responsabilidade da Contratada.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

11.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão por conta da Dotação Orçamentária nº. **33903900 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA – 040301 – 1712317026.004 – 1371 – 100.99 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES SPC – SERVIÇOS PÚBLICOS COMERCIAIS**, referente a este exercício financeiro e nas respectivas nos exercícios subseqüentes.





**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

12.1. A recusa do CONTRATADO em assinar o Contrato de Prestação de Serviços dentro do prazo fixado pela Administração, fica sujeita a penalidade de multa no percentual de 10% ( dez por cento) do valor total contratado, sem prejuízo das demais sanções legalmente estabelecidas, em observância ao disposto no artigo 81, da Lei nº. 8666/93.

12.2. A inexecução total ou parcial das obrigações assumidas pela Contratada caracterizará a inadimplência, sujeitando-o às seguintes penalidades:

12.2.1. Advertência;

12.2.2. Multa de:

a)

Multa	Nº do Indicador	Indicador
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 1	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 1 Imediato ou até 2 (duas) horas
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 1	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 1 Imediato ou até 2 (duas) horas
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 2	Tempo de atendimento de chamado de severidade 2 Atendimento imediato e resolução em até 6 (seis) horas
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, <b>por hora</b> ou fração que ficou sem atender, por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 2	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 2 Atendimento imediato e resolução em até 6 (seis) horas
10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 3	Tempo de início de atendimento de chamado severidade 3 Atendimento em até 2 horas e resolução em 2 (dois) dias úteis
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 3	Tempo de reinício de atendimento de chamado severidade 3 Atendimento em até 2 horas e resolução em 2 (dois) dias úteis
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 4	Tempo de início de atendimento de chamado de severidade 4 Atendimento em até 3 horas e resolução em até 8 (oito) dias úteis
15% (quinze por cento) do valor da hora de suporte técnico, aplicado sobre a <b>quantidade de dias</b> , por chamado não atendido, limitada a 10% do valor do suporte mensal.	Severidade 4	Tempo de reinício de atendimento de chamado de severidade 4 Atendimento em até 3 horas e resolução em até 8 (oito) dias úteis



Nota: O valor da(s) multa(s) aplicadas no mês por não atendimento conforme nível de severidade, a somatória de todas as multas não poderá ser superior a 10% do valor correspondente ao suporte mensal.

- b) Mora diária de 0,35 (zero vírgula trinta e cinco por cento) do valor não cumprido, no caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência de 20 (vinte) dias ou 03 (três) ocorrências. Após o vigésimo dia ou terceira ocorrência, a critério da Administração, no caso de entrega com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução parcial da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;
- c) 2% (dois por cento) do valor total do Contrato em caso de descumprimento ou cumprimento irregular de qualquer cláusula estabelecida neste Contrato, Edital ou Termo de Referência;
- d) 5% (cinco por cento) do valor total do contrato no caso de inexecução superior ao período estipulado na alínea “a” ou de inexecução parcial da obrigação assumida, incluído nesta hipótese o fornecimento de serviços em desacordo com as exigências constantes neste contrato, no edital de pregão ou Termo de Referência, sem prejuízo do ressarcimento das perdas e danos decorrentes e do disposto nos art. 78 incisos I e II e 96 incisos III e IV da Lei 8.666/93.
- e) Multa de 20% (vinte por cento) do valor não cumprido, no caso de descumprimento total da obrigação assumida.

12.2.3. Suspensão temporária do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração por até dois anos;

12.2.4. O licitante que não aceitar a assinatura do contrato de prestação de serviços, ensejar o retardamento da execução do certame, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa exigida para o certame, não mantiver a proposta, lance ou oferta, cometer fraude fiscal, comportar-se de modo inadequado ou fizer declaração falsa, estará sujeito, garantida a ampla defesa e sem prejuízo da cominação de multa e demais sanções legais, à aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com esta Administração, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, observados os procedimentos contidos no artigo 7º da Lei Federal n.º 10.520/02.



12.2.5. Declaração de inidoneidade, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na condição anterior.

12.3. As sanções previstas nos subitens 12.2.1., 12.2.3., 12.2.4. e 12.2.5. deste item poderão ser aplicadas cumulativamente com a pena de multa, de acordo com a gravidade do descumprimento, facultada ampla defesa a CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato.

12.4. As sanções de multa são independentes, no sentido de que uma não exclui a incidência da outra.

12.5. No caso do CONTRATADO subcontratar, no todo ou em parte, o objeto deste instrumento sem a prévia e expressa anuência da Administração, multa de 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

12.6. A aplicação da pena de advertência caberá ao gestor do Contrato e quanto às demais penalidades serão de competência do Diretor Presidente do DMAE.

12.7. Para aplicação das penalidades descritas acima será instaurado procedimento administrativo específico, sendo assegurado ao CONTRATADO o direito ao contraditório e ampla defesa, com todos os meios a eles inerentes, me previsto no inciso LV do art. 5º da Constituição Federal de 1988.

12.8. O prazo para a apresentação de defesa prévia quanto às penalidades de advertência, multa e suspensão temporária do direito de licitar será de 5 dias úteis e para a declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Municipal será de 10 dias da abertura de vista do processo, de acordo com o que preconiza os parágrafos 2º e 3º, ambos do art. 87 da Lei 8.666/93.

12.9. As ocorrências relacionadas com a execução do contrato serão anotadas pelo representante da Administração, nos moldes do art. 67, § 1.º da Lei 8.666/93.



12.10. O valor das multas aplicadas poderá, mediante acordo, ser deduzido do pagamento do mês de referência do fornecimento, a que fizer jus o compromissário fornecedor, ou deduzidas da garantia apresentada pela CONTRATADA, que deverá repor o valor correspondente no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis.

12.11. Em não havendo pagamento a ser realizado, o valor das multas será cobrado diretamente do Contratado que deverá pagá-las no prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da data da notificação, sob pena de serem tomadas as medidas judiciais cabíveis.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO**

13.1. A inexecução total ou parcial do Contrato de Prestação de Serviços enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei n.º 8.666/93.

13.2. A rescisão deste instrumento pode ser:

13.2.1. mediante determinação unilateral e escrito da **CONTRATANTE**, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada;

13.2.2. nos casos de recuperação judicial da **CONTRATADA**.

**NOTA:** Quando a rescisão ocorrer, com fundamento nas hipóteses previstas nos subitens 13.2.1 e 13.2.2, a CONTRATADA deverá ser comunicada com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto se for o caso referente ao inciso XVII do artigo 78 da Lei nº. 8.666/93;

13.2.3. de forma amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de licitação, desde que haja conveniência para a **CONTRATANTE**;

13.2.4. de forma judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

13.3. A rescisão administrativa ou amigável deve ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.



13.4. Na hipótese de rescisão por interesse da CONTRATANTE nos casos previstos em lei, sem que haja culpa da CONTRATADA, dentro de 90 (noventa) dias seguintes à data de sua ocorrência, a CONTRATANTE analisará a possibilidade de pagamento devido à CONTRATADA, nos termos legais.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ACRÉSCIMO E DA SUPRESSÃO**

14.1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo ou supressão de até o limite máximo de 25% (vinte e cinco por cento), nos termos do § 1º do artigo 65 da Lei Federal nº. 8666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

15.1. Os serviços deverão ser executados observadas as regras específicas fixadas no Edital de Pregão nº. 04/2018 e seus anexos, e no presente Contrato de Prestação de Serviços.

15.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, para posterior verificação da qualidade, quantidade, especificação e preço.

15.3. O recebimento definitivo dos serviços objeto dessa licitação, será promovido pela **CONTRATANTE**, ao final do contrato, a qual verificará e atestará se for o caso, o cumprimento de todas as cláusulas contratuais, em todo o período de prestação de serviços.

15.4. Caso os serviços apresentem irregularidades, especificações incorretas. estejam fora dos padrões determinados, a unidade receptora os rejeitará para que a **CONTRATADA** corrija os vícios apontados no prazo de **05 (cinco) dias úteis**. O atraso na reparação acarretará a suspensão dos pagamentos, além das penalidades previstas neste Contrato.

15.5. A **CONTRATADA** deverá emitir Nota Fiscal/Fatura, sem rasuras, e discriminá-la com os serviços entregues, os respectivos preços unitários e o preço total.

15.6 A atestação de conformidade da entrega do(s) material (is) e serviço(s) caberá ao FISCAL do CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ou a outro servidor designado para esse fim.



**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE PELO PAGAMENTO DE TRIBUTOS E VERBAS TRABALHISTAS**

16.1. A **CONTRATADA** é responsável pelo pagamento de todos os tributos, e Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), bem como pela obtenção de todas as licenças, alvarás e quaisquer outros ônus fiscais de natureza Federal, Estadual ou Municipal, decorrente da celebração do Contrato ou de sua execução.

16.2. Se a **CONTRATANTE** verificar, a qualquer tempo, a existência de débitos provenientes do não recolhimento dos encargos, por parte da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá, sem sofrer quaisquer ônus ou penalidades e independentemente de aviso ou notificação, suspender os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, até que fique constatada a plena e total quitação dos débitos, ou a sua regularização perante os órgãos arrecadadores.

16.3. A **CONTRATADA** obriga-se a efetuar os recolhimentos dos Encargos, e apresentar comprovante mensal de pagamento de empregados e recolhimento de benefícios e impostos, não cabendo a **CONTRATANTE** qualquer responsabilidade quanto a possíveis ações ou cobranças pelo seu não recolhimento.

16.4. A **CONTRATADA** é responsável pela indenização e resguardo da **CONTRATANTE**, bem como de seus prepostos, empregados, controladoras, controladas, coligadas ou de quaisquer sociedades a ela ligadas, de qualquer reclamação, pedido, ação, dano, custo, despesa, perda ou responsabilidade decorrente de dano pessoal, material, financeiro, moral ou de qualquer outra natureza que tenham se originado da execução ou inexecução pela **CONTRATADA** do presente Contrato.

16.5. Em qualquer reclamação, ação ou processo judicial, arbitragem, mediação ou outro procedimento a **CONTRATADA**, às suas expensas, deverá defender a **CONTRATANTE**, contra qualquer ação em que se discuta a suposta violação de direitos de terceiros ou em conexão com o Contrato, seja de que natureza for.

16.6. Nos casos em que a **CONTRATANTE** for condenada por responsabilidade solidária ou subsidiária, seja nas esferas administrativa ou judicial, a **CONTRATADA** se obriga a reembolsá-lo dos



valores estipulados na condenação, bem como custas e despesas do processo, independentemente de ação judicial para o recebimento, promovendo o necessário encontro de contas.

16.7. A **CONTRATANTE** poderá reter os pagamentos por ela devidos, na proporção dos prejuízos reclamados por terceiros, caso tenha ciência da existência de qualquer reclamação, pedido, ação, dano, custo, despesa, perda ou responsabilidade, nos termos do disposto acima. Caso sejam os prejuízos efetivamente comprovados, a **CONTRATANTE** utilizará a quantia retida para ressarcir-se dos danos que vier a sofrer e, na hipótese contrária, deverá o pagamento ser liberado à **CONTRATADA**.

16.8. A responsabilidade da **CONTRATANTE**, assim como de suas controladoras, controladas, coligadas ou de quaisquer sociedades a ela ligadas, para com a **CONTRATADA**, seus prepostos, empregados e/ou terceiros em conexão com o Contrato estará, em qualquer hipótese, adstrito ao cumprimento do disposto no art. 944 do CC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO**

17.1 - O valor pactuado poderá ser revisto mediante solicitação do Contratado com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do art. 65, II, "d" da Lei nº 8.666/93, e observados os subitens subseqüentes, desde que a solicitação esteja acompanhada de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de conseqüências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA GARANTIA CONTRATUAL**

18.1. A **CONTRATADA** prestará garantia na modalidade \_\_\_\_\_.

18.2. O valor da garantia à execução corresponderá a 5% (cinco por cento) sobre R\$....., valor estimado anual a ser contratado, devendo ser atualizada a cada acréscimo ou diminuição do objeto do contrato;

18.3. O valor de R\$ .....(.....), dado em garantia, responderá pelas multas aplicadas à **CONTRATADA**, podendo ser retido para satisfação de perdas e danos por parte da **CONTRATADA**,



## Departamento Municipal de Água e Esgoto

no curso deste Contrato, devendo ser exigida complementação caso seja insuficiente o valor disponível para atender ao débito;

18.4. Eventual saldo favorável à **CONTRATADA** será liberado ou restituído ao final do Contrato e, quando a garantia houver sido prestada na modalidade caução em dinheiro.

18.4.1. A garantia será reforçada em caso de eventual acréscimo do valor contratual, e renovada quando se firmar termo aditivo para prorrogação do prazo contratual.

18.4.2. A garantia somente será liberada após o cumprimento integral das obrigações da **CONTRATADA** e desde que não haja pendências com a **CONTRATANTE**.

18.5. O valor das multas aplicadas será sempre deduzido da garantia contratual, se não houver recurso ou se o mesmo estiver definitivamente denegado.

18.6. No caso de utilização da garantia para o pagamento de débitos da licitante vencedora, esta deverá providenciar a correspondente reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data em que for notificada.

**18.7. Havendo prorrogação no prazo do Contrato, o prazo de validade da garantia deverá ser prorrogado automaticamente, por igual período.**

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - FORO**

19.1. Fica eleito o foro da Comarca de Poços de Caldas – MG, com preferência sobre qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões com fundamento neste contrato.

E por estarem justas e concordes, as partes firmam o presente instrumento em 03 (três) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença das testemunhas que também o assinam.





## Departamento Municipal de Água e Esgoto

Poços de Caldas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

\_\_\_\_\_  
Antônio Roberto Menezes  
Diretor Presidente do DMAE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

TESTEMUNHAS :

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF:

\_\_\_\_\_  
Nome:

CPF: