

**1. DO OBJETO**

**(Art. 6º, XXIII, “a” e “i” da Lei nº 14.133/2021)**

**1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a **contratação de empresa especializada para disponibilização, implantação, hospedagem em nuvem, suporte técnico, treinamento e locação de sistema informatizado integrado de gestão comercial, destinado ao Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Formiga – SAAE**, conforme especificações técnicas detalhadas neste documento e seus anexos.

**1.2.** O objeto deverá contemplar, no mínimo, os seguintes **módulos e funcionalidades**:

Item	Descrição	Quant	Unid	Valor unitário Estimado	Valor total Estimado
1	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) dos módulos: <b>Controle de acesso.</b> <b>Requerimentos.</b> <b>Gerenciamento de ordem de serviço.</b> <b>Contas e consumo.</b> <b>Dívida ativa: gestão da dívida ativa.</b> <b>Atendimento presencial e suporte aos usuários.</b> <b>Hospedagem em Nuvem</b> <b>Auto Atendimento via Internet.</b>	1	Serviço	18.000,00	18.000,00
2	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) do <b>Modulo de Autoatendimento Móvel ao Cidadão (Aplicativo iOS e Android)</b>	1	Serviço	1.950,00	1.950,00
3	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) do <b>Modulo de cobrança via cartório de protestos.</b>	1	Serviço	2.900,00	2.900,00
4	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) do <b>Módulo de Integração com o sistema de automação de leituras e emissão de faturas já contratado pelo SAAE.</b>	1	Serviço	1.300,00	1.300,00

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

**Termo de Referência 51/2025**  
**Área Requisitante: Setor de Contas**  
**Modalidade: Pregão**



5	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) do <b>Modulo de ChatBot.</b>	1	Serviço	2.600,00	2.600,00
6	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) do <b>Modulo de Ordens de Serviços On Line(Plataforma WEB).</b>	1	Serviço	2.400,00	2.400,00
7	Serviço de Conversão e Migração de Dados, Implantação e Configuração da Solução, Treinamento Operacional (in loco) do <b>Módulo de Auto Atendimento via Totem de atendimento.</b>	10	Serviço	2.900,00	29.000,00
<b>Lote 2</b>					
8	Cessão de uso, suporte e customizações dos seguintes módulos: Controle de acesso. Requerimentos. Gerenciamento de ordem de serviço. Contas e consumo. Dívida ativa: gestão da dívida ativa. Atendimento presencial e suporte aos usuários. Hospedagem em Nuvem Auto Atendimento via Internet.	12	mês	11.000,00	132.000,00
9	Cessão de uso, suporte e customizações do módulo de Autoatendimento Móvel ao Cidadão (Aplicativo iOS e Android)	12	mês	1.500,00	18.000,00
10	Cessão de uso, suporte e customizações do Modulo de cobrança via cartório de protestos.	12	mês	1.200,00	14.400,00
11	Cessão de uso, suporte e customizações do Módulo de Integração com o sistema de automação de leituras e emissão de faturas já contratado pelo SAAE.	12	mês	1.560,00	18.720,00

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

12	Cessão de uso, suporte e customizações do Modulo de ChatBot.	12	mês	2.000,00	24.000,00
13	Cessão de uso, suporte e customizações do Modulo de Ordens de Serviços On Line(Plataforma WEB).	12	mês	866,00	10.392,00
14	Cessão de uso, suporte e customizações do Módulo de Auto Atendimento via Totem de atendimento.	120 (12 meses x até 10 totens)	mês	1.200,00	144.400,00
<b>Lote 3</b>					
15	ASSESSORIA, SUPORTE TÉCNICO IN LOCO, DESENVOLVIMENTO / CUSTOMIZAÇÃO SOB DEMANDA.	80	hs	260,00	20.800,00
<b>Valor Total Estimado desta Contratação: R\$ 440.462,00</b>					

**1.3.** O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme artigo 20 da Lei 14.133/2021, bem como o disposto no Decreto 10.818/2021.

**1.4.** Os serviços listados nesse ETP são considerados comuns, pois se enquadram na classificação nos termos do item XIII, do art. 6º, da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021, “bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”.

**1.5.** O custo estimado total da contratação é de R\$440.462,00 (quatrocentos e quarenta mil, quatrocentos e sessenta e dois reais), conforme custos apostos na tabela anterior.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

**(Art. 6º, XXIII, “b” da Lei nº 14.133/2021)**

**2.1.** A contratação de empresa especializada para **implantação, migração, hospedagem em nuvem, suporte técnico, treinamento e locação de sistema informatizado integrado de gestão comercial e administrativa** justifica-se pela necessidade de **modernização tecnológica e melhoria da eficiência operacional** do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Formiga/MG – SAAE.

**2.2.** O sistema atualmente utilizado encontra-se próximo do término contratual e apresenta **limitações técnicas**, dificultando a gestão integrada das informações e a automação dos processos administrativos e comerciais da Autarquia. O novo sistema visa **substituir a plataforma obsoleta**, eliminando retrabalho, redigitação de dados e fluxos manuais, de modo a **garantir integração, segurança e rastreabilidade das informações**, conforme os princípios da **eficiência e governança digital** previstos na Lei nº 14.133/2021.

**2.3.** A solução tecnológica pretendida permitirá **unificação e integração de processos** envolvendo cadastro técnico, atendimento, faturamento, arrecadação, dívida ativa, leitura, ordens de serviço, autoatendimento e suporte, assegurando interoperabilidade entre todos

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

os módulos e com sistemas externos, inclusive contabilidade pública e automação de leitura e impressão simultânea de contas.

**2.4.** A adoção de um sistema informatizado moderno proporcionará ao SAAE:

- **Redução de falhas humanas e retrabalho;**
- **Padronização dos procedimentos internos;**
- **Aprimoramento da transparência na gestão pública;**
- **Agilidade no atendimento ao cidadão;**
- **Conformidade com as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);**
- **Adequação às exigências do Decreto Federal nº 10.540/2020 (SIAFIC) e demais regulamentações de controle e auditoria.**

**2.5.** A contratação proposta atende ao **interesse público**, uma vez que a eficiência administrativa e a melhoria do atendimento ao usuário do serviço público de saneamento são requisitos fundamentais para a boa gestão.

**2.6.** O novo sistema permitirá a **migração integral da base de dados existente**, preservando o histórico e garantindo a integridade e segurança das informações. Dessa forma, a medida é **necessária, adequada, vantajosa e legal**, observando os princípios da **economicidade, eficiência e transparência**, conforme o art. 11 da Lei nº 14.133/2021.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

**(Art. 6º, XXIII, alínea “c” e art. 40, § 1º, inciso I da Lei nº 14.133/2021)**

**3.1.** A solução a ser contratada consiste na **implantação e locação de um sistema informatizado integrado de gestão comercial e administrativa**, hospedado em **nuvem dedicada (cloud computing)**, com módulos interoperáveis destinados à automação, controle, integração e monitoramento de todos os processos operacionais do **Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Formiga/MG – SAAE**.

**3.2.** A contratação contempla **todas as fases do ciclo de vida do objeto**, abrangendo o planejamento, implantação, treinamento, operação assistida, suporte contínuo e evolução tecnológica da solução. O sistema deverá permitir a modernização e integração das áreas administrativas, financeiras, comerciais e técnicas da Autarquia.

#### **3.3. Etapas da Solução:**

##### **a) Planejamento e Preparação**

**a.1)** Levantamento e análise das rotinas atuais, definição de parâmetros operacionais e identificação das integrações necessárias com sistemas já utilizados pelo SAAE.

**a.2)** Importação e conversão integral da base de dados existente, garantindo a integridade, rastreabilidade e continuidade dos registros históricos.

**a.3)** Elaboração de cronograma detalhado de implantação, com definição de prazos, responsáveis e ambientes (homologação, testes e produção).

#### **SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

**b) Implantação e Configuração**

**b.1)** Instalação da solução em **ambiente de nuvem dedicada**, com segregação entre os ambientes de produção e homologação, garantindo alta disponibilidade, desempenho e segurança da informação.

**b.2)** Parametrização dos módulos de acordo com as necessidades do SAAE, sem exigir customizações onerosas ou dependência técnica exclusiva da contratada.

**b.3)** Migração dos dados legados e testes de validação, assegurando a fidelidade e integridade das informações migradas.

**c) Treinamento e Operação Assistida**

**c.1)** Treinamento operacional presencial para todos os módulos contratados, voltado aos servidores e gestores, garantindo a autonomia do corpo técnico da Autarquia.

**c.2)** Disponibilização de **manual técnico e material de apoio digital** para os usuários.

**c.3)** Acompanhamento presencial (“in loco”) até a consolidação plena do domínio operacional dos usuários.

**d) Suporte Técnico e Manutenção**

**d.1)** Atendimento remoto via telefone, chat e e-mail, de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

**d.2)** Manutenção corretiva, preventiva e legal, sem custos adicionais à Administração.

**d.3)** Atualizações automáticas da solução sempre que houver lançamento de nova versão, sem necessidade de intervenção manual do usuário ou interrupção do serviço.

**e) Desenvolvimento e Customizações**

**e.1)** Customizações e evoluções sob demanda, conforme prioridade estabelecida pelo SAAE, respeitando o banco de horas técnicas contratado.

**e.2)** Adequações decorrentes de novas exigências legais ou regulamentares deverão ser realizadas sem ônus adicional para a Autarquia.

**f) Segurança e Governança Digital**

**f.1)** O sistema deverá atender aos princípios da **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)** e garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

**f.2)** Cópias de segurança automáticas e diárias deverão ser mantidas em ambiente externo (backup offsite), além de cópia local redundante.

**f.3)** Todos os dados serão de propriedade exclusiva do SAAE, vedada qualquer restrição de acesso ou bloqueio pela contratada.

**g) Sustentabilidade e Impacto Organizacional**

**g.1)** A solução reduzirá o uso de papel e impressões, substituindo fluxos manuais por processos digitais, contribuindo com a **sustentabilidade ambiental e a eficiência energética**.

**g.2)** Promoverá maior transparência e controle social, permitindo acesso a informações via autoatendimento, portal web e aplicativo móvel.

**3.4.** O sistema deverá possuir **arquitetura nativa web**, acessível via navegador (HTML5/HTTPS), responsiva e compatível com os principais sistemas operacionais (Windows, Linux e macOS), sem a necessidade de instalação de plug-ins adicionais.

**3.5.** O banco de dados deverá ser **relacional e seguro**, permitindo integridade referencial, rastreabilidade, auditoria de acessos e restauração automatizada de backups.

**3.6.** A solução contratada deverá possuir **arquitetura modular, escalável e de fácil manutenção**, permitindo futuras expansões e integração com novos sistemas, conforme o disposto no art. 40, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

**3.7.** Dessa forma, o objeto abrange **todas as etapas de planejamento, implantação, operação e manutenção**, garantindo interoperabilidade, continuidade do serviço, transparência administrativa e conformidade com as boas práticas de governança pública digital.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**(Art. 6º, XXIII, alínea “d” da Lei nº 14.133/2021)**

##### **4.1. Das Obrigações da Contratante**

**4.1.1.** Emitir a **Autorização de Fornecimento** ou documento equivalente, conforme o cronograma e os módulos que forem sendo implantados.

**4.1.2.** Atestar a **execução e entrega dos serviços contratados** mediante verificação técnica e funcional do sistema implantado, considerando o pleno funcionamento dos módulos, o cumprimento dos prazos e a conformidade com as especificações deste Termo de Referência.

**4.1.3.** Efetuar os **pagamentos devidos** à contratada nas condições estabelecidas, após o atesto do setor competente.

**4.1.4.** Rejeitar, total ou parcialmente, **qualquer serviço ou módulo entregue em desconformidade** com as especificações técnicas, com a legislação aplicável ou que apresente falhas que comprometam a segurança, o desempenho ou a integridade dos dados.

**4.1.5.** Comunicar formalmente à contratada **toda irregularidade constatada**, estabelecendo prazos para correção ou adequação, sob pena de aplicação de penalidades.

**4.1.6.** Fiscalizar a execução dos serviços objeto deste Termo, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilidade integral da contratada pela boa execução do contrato.

**4.1.7.** Fornecer à contratada as informações e acessos necessários para a **migração dos dados**, desde que sem prejuízo à segurança e confidencialidade das informações.

**4.1.8.** Garantir à contratada o **acesso controlado e supervisionado** às instalações físicas e digitais do SAAE, quando indispensável para execução dos serviços contratados.

##### **4.2. Das Obrigações da Contratada**

**4.2.1.** Executar os serviços de **implantação, migração, hospedagem, treinamento, suporte e manutenção** do sistema de gestão comercial e administrativa conforme as exigências deste Termo e do contrato.

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

**4.2.2.** Garantir a **entrega e operacionalização integral do sistema**, atendendo a, no mínimo, 80% dos requisitos obrigatórios previstos na Especificação Técnica (item 8 deste Termo), ainda na fase de Prova de Conceito.

**4.2.3.** Manter equipe técnica qualificada e com experiência comprovada em sistemas de gestão pública e administração de bancos de dados, incluindo profissionais especializados nas áreas de:

- a) análise e desenvolvimento de sistemas;
- b) administração de bancos de dados (DBA);
- c) segurança da informação;
- d) treinamento de usuários;
- e) suporte técnico e manutenção.

**4.2.4.** Garantir **acompanhamento técnico presencial ("in loco")** durante a implantação, parametrização e treinamento dos módulos do sistema até que os servidores do SAAE estejam aptos à operação independente.

**4.2.5.** Disponibilizar **suporte técnico remoto contínuo**, em dias úteis e horário comercial, via telefone, chat e e-mail, para solução de dúvidas operacionais, manutenção corretiva, atualização de versões e orientações de uso.

**4.2.6.** Manter **infraestrutura de hospedagem em nuvem dedicada**, garantindo segurança, disponibilidade e desempenho do sistema, conforme as normas técnicas e padrões de mercado aplicáveis a ambientes "cloud computing".

**4.2.7.** Assegurar **backup automático diário**, com cópias redundantes armazenadas em local externo (offsite) e uma duplicata interna, garantindo restauração completa dos dados mediante solicitação do SAAE.

**4.2.8.** Garantir que **todos os dados armazenados sejam de propriedade exclusiva** do SAAE, vedando qualquer restrição de acesso, bloqueio de utilização ou dependência tecnológica que comprometa a soberania dos dados públicos.

**4.2.9.** Adotar práticas de **segurança da informação compatíveis com a LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, incluindo: controle de acesso, autenticação segura, criptografia, trilhas de auditoria e registro de logs de operação.

**4.2.10.** Implementar **atualizações automáticas** do sistema, garantindo que a solução esteja sempre em conformidade com a legislação vigente, sem necessidade de reinstalação manual ou custos adicionais.

**4.2.11.** Executar **customizações sob demanda**, quando solicitadas e dentro da carga horária técnica contratada, assegurando compatibilidade com as versões atualizadas do sistema.

**4.2.12.** Disponibilizar **manual técnico e material didático digital** contendo orientações detalhadas sobre o uso dos módulos, rotinas operacionais e procedimentos de segurança.

**4.2.13.** Manter **registro de atendimento técnico**, com protocolo e histórico de todas as solicitações do SAAE, incluindo data, hora, responsável e status da solução apresentada.

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)



**4.2.14.** Responsabilizar-se pela **correção de erros e falhas identificadas** durante a execução do contrato, sem ônus adicional à Administração, conforme art. 6º, XX, da Lei nº 14.133/2021.

**4.2.15.** Garantir a **interoperabilidade plena** do sistema contratado com os sistemas contábil, de automação de leitura e de arrecadação em uso pelo SAAE, sem necessidade de redigitação ou manipulação manual de dados.

**4.2.16.** A contratada não poderá **subcontratar** parcial ou totalmente o objeto deste contrato, salvo mediante autorização expressa e formal do SAAE.

**4.2.17.** A contratação deverá contemplar a implementação das disposições da Lei Complementar nº 214, de 16 de janeiro de 2025, que regulamentou a Emenda Constitucional nº 132/2023 (Reforma Tributária do Consumo), no âmbito das funcionalidades do sistema contratado. Considerando que a referida legislação encontra-se em **fase de implementação gradual**, a efetiva implementação dar-se-á **conforme o cronograma oficial de transição estabelecido na legislação e em regulamentações subsequentes**.

#### **4.3. Das Infrações Administrativas e Sanções**

**4.3.1.** Aplicam-se à contratada as penalidades previstas nos arts. 155 a 157 da Lei nº 14.133/2021, em especial quando:

- a) descumprir prazos de implantação ou suporte;
- b) não corrigir falhas identificadas;
- c) recusar-se a prestar o suporte ou treinamento contratado;
- d) fornecer informações falsas ou imprecisas;
- e) violar o sigilo ou a integridade dos dados do SAAE.

**4.3.2.** As sanções poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, garantido o contraditório e a ampla defesa, e compreenderão:

- Advertência;
- Multa;
- Impedimento de licitar e contratar;
- Declaração de inidoneidade.

**4.3.3.** A aplicação de sanção não exime a contratada do dever de continuar prestando os serviços até decisão final da Administração quanto à rescisão contratual.

#### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**(Arts. 6º, XXIII, “e” 40, § 1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021)**

**5.1.** Após a assinatura do contrato e emissão da Autorização de Fornecimento, a contratada terá no máximo 30 dias corridos para implementar o sistema com todas as funcionalidades obrigatórias (das tabelas) do item 8 deste termo de referência.



## **5.2. Etapas de Execução**

### **Etapa 1 – Planejamento e Levantamento Técnico**

**5.2.1.** A contratada deverá realizar **levantamento técnico e diagnóstico funcional** junto às áreas administrativas, financeiras e operacionais do SAAE, identificando fluxos, integrações e parametrizações necessárias.

### **Etapa 2 – Migração e Conversão de Dados**

**5.2.3.** A contratada será responsável pela **extração, conversão e importação integral** da base de dados atual para a nova plataforma, mantendo a integridade e consistência das informações.

**5.2.4.** Deverão ser realizados **testes de validação** da migração, com acompanhamento da equipe do SAAE, assegurando equivalência entre os registros antigos e os migrados.

**5.2.5.** O processo de migração não poderá causar **indisponibilidade dos serviços essenciais**, devendo ser executado, se necessário, preferencialmente fora do horário de expediente.

### **Etapa 3 – Implantação e Configuração do Sistema**

**5.2.7.** A implantação ocorrerá por **módulos**, conforme o cronograma acordado entre as partes.

**5.2.8.** Cada módulo deverá ser **configurado, parametrizado e validado** individualmente antes da entrada em produção.

**5.2.9.** O sistema deverá estar **hospedado em ambiente de nuvem dedicado**, com alta disponibilidade (mínimo de 99,5% de uptime mensal) e monitoramento ativo 24h.

**5.2.10.** É vedado o armazenamento de dados em dispositivos locais ou servidores sem controle de acesso e auditoria.

### **Etapa 4 – Treinamento e Operação Assistida**

**5.2.11.** A contratada deverá realizar **treinamento presencial (“in loco”)** para os servidores e gestores do SAAE, abrangendo todos os módulos implantados.

**5.2.12.** O treinamento deverá incluir **simulações práticas e orientações operacionais** para usuários administrativos e técnicos.

**5.2.13.** Após o treinamento, será iniciada a **fase de operação assistida**, durante a qual técnicos da contratada acompanharão o uso do sistema até a estabilização dos processos.

**5.2.14.** Serão disponibilizados **manuals digitais**, de fácil compreensão, para consulta contínua dos usuários.

### **Etapa 5 – Suporte Técnico e Manutenção**

**5.2.15.** Após a implantação, a contratada deverá assegurar **suporte técnico remoto** (telefone, chat e e-mail) durante o horário comercial, de segunda a sexta-feira.

**5.2.16.** O suporte deverá contemplar:

- a)** esclarecimento de dúvidas de operação;
- b)** correção de erros e falhas;
- c)** acompanhamento de performance;

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

d) atualização automática das versões;

e) manutenção preventiva e legal.

**5.2.17.** Chamados críticos, que impactem a operação do sistema, deverão ser respondidos em até **2 (duas) horas úteis** e solucionados em até **8 (oito) horas úteis**.

#### **Etapas 6 – Evoluções e Customizações**

**5.2.18.** O contrato contemplará **horas técnicas para customização** e desenvolvimento sob demanda, conforme solicitação do SAAE e disponibilidade prevista.

**5.2.19.** Toda customização deverá ser previamente aprovada pela fiscalização do contrato e documentada em relatório técnico com registro de versão.

**5.2.20.** Atualizações decorrentes de mudanças legais ou normativas deverão ser implementadas **sem ônus adicional**, garantindo a aderência do sistema à legislação vigente.

#### **Etapas 7 – Backup, Segurança e Governança Digital**

**5.2.21.** A contratada deverá implementar **rotinas automáticas de backup diário**, com retenção mínima de 30 (trinta) dias, garantindo restauração completa mediante solicitação.

**5.2.22.** O ambiente deverá possuir **certificação de segurança**, conexão criptografada (HTTPS/TLS) e controle de acesso baseado em perfil de usuário.

**5.2.23.** Os dados armazenados e processados no sistema são **de propriedade exclusiva do SAAE**, vedada qualquer limitação de acesso ou dependência tecnológica da contratada.

#### **5.3. Fiscalização e Acompanhamento**

**5.3.1.** A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor designado pela autoridade competente do SAAE, conforme o art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

**5.3.2.** A fiscalização abrangerá a verificação de **desempenho funcional do sistema, prazos de entrega, relatórios de suporte, logs de acesso e segurança da informação**.

**5.3.3.** O descumprimento injustificado de prazos, falhas recorrentes ou indisponibilidades superiores ao limite contratual sujeitarão a contratada às sanções cabíveis.

#### **5.4. Condições Gerais**

**5.4.1.** A contratada deverá garantir **continuidade integral dos serviços**, sem interrupção ou degradação da performance durante a vigência contratual.

**5.4.2.** Qualquer intervenção técnica programada deverá ser **previamente comunicada ao SAAE**, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

**5.4.3.** Em caso de falha crítica, a contratada deverá iniciar imediatamente os procedimentos de contingência, assegurando a **restauração do sistema e dos dados** em prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

### **6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

**(Art. 40, § 1º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021)**

**6.1.** O pagamento pelos serviços contratados será realizado em **duas modalidades distintas**, conforme a natureza das atividades executadas:

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

- a) Pagamento Único pela Implantação, Migração e Treinamento dos Módulos;
- b) Pagamentos Mensais pela Cessão de Uso, Suporte e Manutenção dos Módulos Ativos.

## **6.2. Pagamento pela Implantação, Migração e Treinamento**

**6.2.1.** A contratada fará jus ao pagamento correspondente à **implantação, migração e treinamento** somente após:

- a conclusão integral das atividades do módulo;
- a validação técnica e operacional do sistema pela equipe do SAAE;
- a emissão do **Termo de Homologação e Aceite** pela fiscalização do contrato.

**6.2.2.** O pagamento referente a essa etapa será **único**, realizado **por módulo implantado e homologado**, conforme planilha de composição de preços apresentada e aceita no processo licitatório.

**6.2.3.** Em hipótese alguma será efetuado pagamento **parcial ou antecipado** por módulo em fase de implantação, parametrização ou testes, sendo exigido o funcionamento estável e validado para liberação do valor.

**6.2.4.** O pagamento será processado mediante a apresentação da **Nota Fiscal eletrônica (NF-e)** acompanhada de:

- Relatório de implantação e migração de dados;
- Termo de aceite e homologação assinado pela fiscalização;
- Declaração de inexistência de pendências técnicas.

**6.2.5.** Caso o módulo implantado apresente falhas graves, o pagamento poderá ser **suspenso ou glosado**, até que o serviço seja devidamente corrigido e novamente homologado.

## **6.3. Pagamentos Mensais pela Cessão de Uso e Suporte**

**6.3.1.** Após a homologação de cada módulo, iniciará a fase de **cessão de uso, suporte técnico e manutenção**, com pagamento mensal proporcional aos módulos efetivamente operacionais e em perfeito funcionamento.

**6.3.2.** O pagamento mensal abrangerá:

- cessão de direito de uso dos módulos ativos;
- suporte técnico remoto e presencial;
- manutenção preventiva, corretiva e legal;
- atualizações automáticas de versão;
- hospedagem e backup em nuvem dedicada.

**6.3.3.** O valor mensal será **proporcional à quantidade de módulos em uso**, conforme a tabela de preços contratada.

**6.3.3.1.** Módulos não implantados, suspensos ou em correção não gerarão direito a pagamento.

**6.3.4.** O pagamento mensal será condicionado à **comprovação de disponibilidade mínima de 99,5% (uptime)** e à inexistência de falhas operacionais que comprometam a prestação do serviço.

**6.3.5.** A contratada deverá apresentar mensalmente:

- Relatório de disponibilidade (uptime);
- Relatório de suporte e manutenção realizados;
- Termo de atesto de funcionamento emitido pela fiscalização.

**6.3.6.** Havendo interrupções superiores ao limite contratual, falhas reiteradas ou descumprimento dos níveis de serviço (SLA), o pagamento será **glosado proporcionalmente** ao período de indisponibilidade ou à extensão da falha.

**6.3.7.** O pagamento será realizado **em até 10 dias após o atesto** da fiscalização do contrato, conforme o art. 145, §1º, da Lei nº 14.133/2021, mediante depósito em conta bancária indicada pela contratada.

#### **6.4. Disposições Gerais**

**6.4.1.** A contratada deverá emitir **notas fiscais distintas** para cada natureza de serviço:

- uma referente à **implantação, migração e treinamento** (pagamento único);
- outra referente à **cessão de uso e suporte mensal** (pagamento recorrente).

**6.4.2.** Em caso de **rescisão contratual, suspensão ou interrupção de módulos**, o SAAE pagará apenas pelos serviços efetivamente prestados e homologados até a data da rescisão, **sem indenizações ou compensações adicionais**.

**6.4.3.** Nenhum pagamento será interpretado como **aceite definitivo da execução contratual**, podendo o SAAE exigir correções ou ajustes posteriores, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

### **7. GESTÃO DO CONTRATO**

**(Art. 6º, XXIII, alínea “f” da Lei nº 14.133/2021)**

**7.1.** A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por **servidores designados** pelo Diretor-Geral do SAAE, que atuarão como **Gestor e Fiscal do Contrato**, responsáveis por verificar o cumprimento das obrigações, autorizar pagamentos e adotar providências em caso de irregularidades.

**7.2.** Compete ao gestor do contrato:

- a) acompanhar a execução dos serviços e o desempenho do sistema;
- b) registrar ocorrências e solicitar correções quando necessário;
- c) atestar as medições e liberar pagamentos;
- d) propor sanções nos casos de descumprimento contratual.

**7.3.** A contratada deverá indicar **representante técnico responsável**, com autoridade para resolver prontamente demandas operacionais e interagir com a fiscalização.

**7.4.** O acompanhamento técnico será realizado com base em **relatórios mensais de execução**, contendo:

#### **SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

- disponibilidade do sistema (uptime);
- chamados abertos e resolvidos;
- atualizações e manutenções realizadas;
- módulos ativos e operacionais.

**7.5.** O não cumprimento dos níveis de serviço (SLA) ou a reincidência de falhas poderá ensejar **glosa proporcional dos valores mensais** e aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.

**7.6.** Toda comunicação entre o SAAE e a contratada deverá ser **formal e rastreável**, preferencialmente via e-mail institucional ou sistema de protocolo.

**7.7.** A contratada permanece **inteiramente responsável pela continuidade, qualidade e segurança** dos serviços durante toda a vigência contratual, devendo garantir disponibilidade mínima de 99,5% e restabelecimento em até 24h em caso de incidentes críticos.

#### **8. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA DO ITEM CONTRATADO**

**8.1.** O objeto da presente contratação consiste na **implantação, migração, hospedagem, treinamento e cessão de uso de sistema informatizado integrado de gestão comercial e administrativa em nuvem**, composto por módulos interoperáveis e de uso contínuo pelo SAAE Formiga/MG.

**8.2.** O sistema deverá atender aos requisitos técnicos, operacionais e de segurança descritos abaixo, divididos entre **itens obrigatórios** (condição mínima de habilitação técnica e aprovação na prova de conceito) e **itens desejáveis** (fatores de aprimoramento funcional).

ITEM	MÓDULO	DEMONSTRAÇÃO
<b>I – Módulo de Gestão de Acessos e Permissões</b>		
1.	Todo usuário com direito a acesso ao sistema deve ser previamente cadastrado e identificado por meio de código de usuário (único no sistema) e senha.	Obrigatório
2.	Cada usuário deve possuir um perfil de acesso, identificando quais recursos do sistema ele tem autorização para acessar.	Obrigatório
3.	Ao cadastrar um usuário deve ser possível estabelecer um prazo de expiração de senha, quando será exigida sua atualização junto ao usuário “administrador” do sistema.	Obrigatório
4.	Todo acesso deste usuário deve ser identificado por um registro de sua entrada no sistema “login”.	Obrigatório
5.	Toda intervenção que este usuário fizer no sistema deverá ter um registro desta intervenção identificando o usuário, o “login”, a intervenção, data e hora da intervenção.	Obrigatório
6.	Toda tentativa de “login” que por três vezes consecutivas apresentar erro de tentativa de senha, coloca imediatamente o usuário em condição de usuário bloqueado, exigindo sua reabilitação por intervenção do usuário administrador.	Obrigatório

#### **SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

7.	A própria estrutura de direito de acesso deve permitir o cadastro de usuários com responsabilidade de administrador, a quem competirá o cadastro de novos usuários ou alteração de usuários já cadastrados, com suas devidas competências.	Obrigatório
8.	O usuário administrador poderá reorganizar a estrutura de cópia de segurança automática (quando realizar, aonde salvar).	Desejável
9.	O usuário administrador poderá produzir uma cópia de segurança imediata segundo sua necessidade específica.	Obrigatório
10.	O sistema deve disponibilizar recurso de auditoria, permitindo verificar toda e qualquer intervenção realizada por qualquer usuário, apontando data, hora, nome do usuário, tipo de operação realizada, e para os casos de exclusão de dados, mostrar o dado excluído; para os casos de alteração, mostrar o dado anterior e o novo dado substituto; e para os casos de inclusão, mostrar o dado incluso.	Obrigatório
<b>II – Módulo de Solicitações e Requerimentos</b>		
11.	Possuir uma tela para registro dos requerimentos solicitados pelo cliente, contendo no mínimo as seguintes informações: Nome, Endereço, Telefone, RG CPF/CNPJ E-mail Celular do requerente	Obrigatório
12.	Endereço do serviço, localização referenciada do serviço;	Obrigatório
13.	Configuração para imprimir automaticamente (ou não) o requerimento no ato do atendimento;	Obrigatório
14.	Configuração para impedir ou não nova requerimento de um cliente (CPF ou CNPJ) caso haja débito pendente a este cliente em vigor em qualquer ligação a ele vinculada;	Obrigatório
15.	Configurar materiais, taxas e serviços padronizados por tipo de requerimento;	Obrigatório
16.	Impressão do requerimento no ato do atendimento (conforme configuração prévia), ou posteriormente por comando explícito do operador;	Obrigatório
17.	Acusar existência de débito pendente (caso exista sob a responsabilidade deste cliente) no momento de registro de um novo requerimento, impedindo ou não seu registro conforme configuração prévia;	Obrigatório
18.	Opção de cobrança do requerimento à vista no ato de seu registro, ou concessão de prazo e parcelamento;	Obrigatório
19.	Opção de imprimir imediatamente o boleto no ato do registro do requerimento ou incluir sua cobrança na próxima conta de água;	Obrigatório



20.	Permitir a alteração de dados cadastrais através de requerimento, podendo definir quais os campos que serão modificados, e atualizar automaticamente a base cadastral;	Obrigatório
21.	Opção para informar uma observação relativa ao requerimento, devendo esta ser impressa no próprio requerimento;	Obrigatório
22.	Permitir no ato do registro do requerimento, adicionar e/ou remover materiais, taxas e serviços previamente configurados conforme a necessidade do atendente;	Obrigatório
23.	Permitir conceder um percentual de desconto sobre o valor total do requerimento;	Obrigatório
24.	Permitir, para os casos de parcelamento, a definição do valor da 1ª parcela, através de um percentual ou de um valor informado manualmente, conforme acordo estabelecido entre atendente e o cliente;	Obrigatório
25.	Possuir cadastro de tipos de requerimentos	Obrigatório
26.	Configuração de um termo específico a ser impresso em cada tipo de requerimento;	Obrigatório
27.	Configuração para exigir ou não a apresentação de documentos do requerente;	Obrigatório
28.	Configuração para disponibilizar o requerimento para ser realizado via link de autoatendimento (Agência Virtual) e (Aplicativo mobile);	Obrigatório
29.	Configurar prazo previsto para execução de cada tipo de requerimento, em dias ou horas;	Obrigatório
30.	Apresentar orçamento prévio no ato do requerimento, com base na tabela de preços da empresa e oferecer formas de pagamento diferenciadas, ou seja, parcela única no ato, ou parcelamento em boletos ou nas próximas contas de água;	Obrigatório
31.	Gerar histórico dos atendimentos/ordens de serviços, em tempo real, informando a qualquer instante a situação do seu andamento (indeferido, deferido, em execução, executado), a hora de sua execução e todos os dados a ele relacionados;	Obrigatório
32.	Todos os dados associados ao processo de requerimentos devem estar integrados na base de dados única do sistema, se servindo dos recursos de cópia de segurança automática e eventual recuperação de dados conforme necessidade manifestada;	Obrigatório
33.	Possuir cadastro de materiais com no mínimo as seguintes informações: descrição, valor, unidade, código contábil, e se o custo do produto é proporcional a fator de metragem de consumo;	Obrigatório
34.	Possuir um cadastro de serviços padrões, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição, valor e código contábil;	Obrigatório
35.	Possuir um cadastro de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome da equipe, responsável, e membros da equipe;	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)



36.	Possuir um cadastro de membros de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do membro e data de sua contratação;	Obrigatório
37.	Possuir um cadastro dos veículos disponíveis para apoio aos serviços vinculados aos tipos de serviços, contendo no mínimo as seguintes informações: placa, marca (fabricante), modelo, ano de fabricação, ano modelo, data de aquisição, e quilometragem na aquisição;	Obrigatório
38.	No ato do registro de um requerimento, permitir localizar o cliente no cadastro de clientes da autarquia, resgatando automaticamente seus dados cadastrais para preenchimento automático dos campos afins;	Obrigatório
39.	Estar integrado de forma plena com o módulo de faturamento e cobrança, registrando todo o parcelamento negociado no requerimento para futura inserção nas futuras contas de água, inclusão automática do cliente no cadastro de clientes no caso de nova ligação, registro de alterações cadastrais; pedidos de corte e de religações;	Obrigatório
40.	Estar integrado de forma plena com o módulo de dívida ativa, informando valores das parcelas a serem inseridas, e posteriormente serem negociadas ou encaminhadas para cobrança judicial;	Obrigatório
41.	Estar integrado de forma plena com o módulo de atendimento ao cliente, disponibilizando histórico personalizado de todos os serviços requisitados, já executados ou em execução, permitir saber dados do cliente, do atendente, do executante, bem como a data e hora de cada uma das operações e ainda observações que se fizerem necessárias durante o processo.	Obrigatório
42.	Estar integrado de forma plena com o módulo de Contas e Consumo, de forma a compor os dados de faturamento com o processo de emissão de contas, com o BDA (Boletim Diário de Arrecadação), com os procedimentos de baixa por pagamento, com os relatórios gerenciais unificados, mapas de estorno, mapas de exclusão, mapa de faturamento e fechamento mensal único.	Obrigatório
43.	Possuir cadastro de intervalo de casas na abertura de um requerimento para o mesmo logradouro	Obrigatório
<b>III – Módulo de Gestão e Execução de Ordens de Serviço</b>		
44.	A ordem de serviço oferecer a opção de exibir os dados de aferição com seu respectivo resultado: leitura inicial, leitura final, diferença, vazão, Q mínimo, Q transição, Q nominal;	Obrigatório
45.	Opção para exibir dados de análises de consumo: últimas leituras, média, número de hidrômetro, e últimas ocorrências;	Obrigatório
46.	Opção para exibir a lista dos materiais utilizados no serviço em questão, podendo esta lista ser diferenciada para cada tipo de requerimento;	Obrigatório
47.	Opção para exibir dados de reposição de asfalto;	Desejável
48.	Opção para exibir dados para exame predial;	Desejável

49.	Opção para gerar uma ordem de serviço de vistoria, podendo ser definida a quantidade de vistorias desejadas, com possibilidade de cancelamento do requerimento caso a última vistoria tenha sido indeferida;	Obrigatório
50.	Permitir cadastrar perguntas de vistoria exigidas na ordem de serviço;	Obrigatório
51.	Opção de configuração para ser monitorada via painel de monitoramento de execução da ordem de serviço;	Obrigatório
52.	Opção para definir uma mensagem específica na ordem de serviço para cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerência do setor;	Obrigatório
53.	Opção para cobrar separadamente cada ordem de serviço de vistoria emitida;	Obrigatório
54.	Permitir a definição do cabeçalho da ordem de serviço, de acordo com cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerência do setor;	Obrigatório
55.	Permitir o cadastramento de textos que deverão ser exibidas na ordem de serviço para apuração de informações diversas, conforme critério de configuração da gerência do setor;	Obrigatório
56.	Permitir o cadastramento de uma observação informada pelo requerente que deverá ser impressa na ordem de serviço;	Obrigatório
57.	Permitir o controle das ordens de serviço das ligações de água e esgoto emitidas, corte de ligações, instalação de hidrômetros, vistoria, religação, bem como quaisquer outras ordens de serviço controle de protocolo e fazer o acompanhamento de sua execução;	Obrigatório
58.	Opção de imprimir ou não uma ordem de serviço para ser enviado ao setor de sua execução, conforme critério da gerência do setor. Em todos os casos, o registro da ordem de serviço será salvo na base de dados do sistema;	Obrigatório
59.	Possibilitar emitir mais de uma ordem de serviço por requerimento, desde que o endereço possua mais de uma ligação;	Obrigatório
60.	Permitir ao responsável pela programação, automaticamente distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis, observando a quantidade e o tipo de equipe (água ou esgoto), ou equipes especiais.	Obrigatório
61.	Possuir na baixa da ordem de serviço, a inclusão/alteração das seguintes informações: Serviços/materiais utilizados na execução do serviço; Informações cadastrais, tais como: quantidade de economias, tipo de serviço (água, água/esgoto e esgoto), número do hidrômetro, área construída, testada; Leitura do hidrômetro trocado; Número do lacre; Duração do serviço;	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

	Hora inicial e final da execução do serviço; Veículo utilizado; Km rodados; Equipe e membro/operador de execução;	
62.	Possuir painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações a executar, contendo no mínimo as seguintes informações: Todos os requerimentos/solicitações e ordens de serviços emitidos, incluindo as situações: requerido, a pagar, em execução, indeferido, fora do prazo e aguardando aprovação; Legenda para facilitar a situação de cada registro; Opção de ordenar por tipo de serviço, por situação (apenas requerido, ordem de serviço, impressa, a pagar), por endereço e por data de solicitação; Opção de definir um período específico; Exibir o modo em que foi gerada a ordem de serviço: em papel, on-line (via dispositivo móvel), comunicação via rádio, via celular, outros; Exibição em tempo real das execuções das ordens de serviço em campo;	Obrigatório
63.	Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações, contendo no mínimo as seguintes funcionalidades: Opção para imprimir uma ordem de serviço; Opção para selecionar um ou vários registros, podendo filtrar por grupo de execução de trabalho.	Obrigatório
64.	Boletim de arrecadação diária para a contabilidade, por código contábil e/ou por receita, contendo o código contábil e a descrição do código e valor;	Obrigatório
65.	Boletim de arrecadação diária deverá permitir filtro por banco, agência, categoria, setor, data de pagamento, data de crédito;	Obrigatório
66.	Relatório de faturamento para a contabilidade por data de referência e período, exibindo código contábil, faturamento atualizado e admitindo definir número de vias a imprimir e permitindo integração com o sistema administrativo;	Obrigatório
67.	O relatório de faturamento deve admitir filtro por setor e rota.	Obrigatório
68.	Relatório técnico de avaliação dos atendimentos solicitados, contendo no mínimo os seguintes dados: total de atendimentos solicitados, a pagar, executados e a executar.	Obrigatório
69.	Relatório dos requerimentos efetuados, com opção de ordenação por endereço, por número do requerimento, data emissão, logradouro, bairro, data; requerimento, data execução.	Desejável
70.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 33) com filtro por situação do serviço;	Desejável
71.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 33) com filtro por endereço;	Desejável
72.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 33) com filtro por bairro;	Desejável

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

73.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 33) com filtro por data de solicitação;	Desejável
74.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 33) com filtro por mês de referência;	Desejável
75.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 33); com filtro por tipo de serviço;	Desejável
76.	Relatório das ordens de serviço, ordenadas por número de O.S., número do requerimento, data de requerimento, data de emissão e data de execução. O relatório deverá conter no mínimo as seguintes informações: número da O.S., descrição do serviço, nome do requerente, endereço do serviço, data do requerimento, prazo para execução do serviço, tempo de atraso na execução do serviço, situação.	Obrigatório
77.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 40) com filtro por data de emissão;	Desejável
78.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 40) com filtro por data de execução;	Desejável
79.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 40) com filtro por classificação de O.S;	Desejável
80.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 40) com filtro por situação;	Desejável
81.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 40) com filtro por bairro;	Desejável
82.	Relatório dos requerimentos efetuados (item 40) com filtro por tipo de requerimento;	Desejável
83.	Relatório contábil mensal sintético de estorno e inclusão de serviços, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição do serviço, código contábil e valor faturado;	Obrigatório
84.	Relatório contábil mensal sintético de contas a receber, contendo no mínimo as seguintes informações: código contábil, descrição do código, valor a receber;	Obrigatório
85.	Permitir abertura de O.S de sindicância.	Obrigatório
<b>IV – Módulo de Faturamento e Controle de Consumo</b>		
86.	Base Cadastral. Suportar a manutenção da base cadastral em caráter permanente, sem exclusão de dados com o propósito de ganho de desempenho por diminuição do banco de dados;	Desejável
87.	Permitir que toda consulta a qualquer dado histórico esteja sempre disponível na base de dados, dispensando acesso a cópias de segurança de períodos passados;	Obrigatório
88.	Permitir recursos de compactação, reindexação, particionamento, espelhamento e outros instrumentos do sistema gerenciador de banco de dados, para promover sua manutenção e ganho de performance;	Desejável

89.	Suportar cadastro de imóvel com o seguinte conjunto mínimo de informações: Endereço do imóvel, / Quadra, / Lote, / Inscrição cadastral, / Data de ligação, / Pessoa proprietária, / Pessoa responsável pelo consumo, / Documentos do imóvel (escritura, matrícula, registro), / Diâmetro da ligação, / Hidrômetro, / Diâmetro do hidrômetro, / Número de economias, / Área construída, / Reservatório, / Categoria de consumo (residencial, comercial, social, industrial, pública, tipos de grupos, etc.), / Observação para realização de leitura, / Observação para emissão da conta; / Observação para a ligação; / Prazo para corte, / Convênio, / Informações para débito automático da conta, / Vencimento diferenciado, / Forma de entrega da conta (correio, internet, no próprio endereço da ligação, em outro endereço de correspondência), / Forma de cobrança (em cascata, direto na faixa, pelo mínimo, por economia), / Condomínio (mestre/dependente), / Tipo de serviço (água, esgoto, água e esgoto) / Dados da rede (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro), / Dados técnicos do ramal de água/esgoto (lado, localização, distância, profundidade, diâmetro),	Obrigatório
90.	Suportar o registro de data padrão de vencimento de preferência para o cliente, conforme legislação atual;	Obrigatório
91.	Suportar o cadastro de pessoas (clientes do serviço de fornecimento de água), contemplando o conjunto mínimo de campos de dados a seguir: Inscrição (CPF ou CNPJ), / Nome, / RG (se pessoa física), / E-mail, / Celular, / Telefone residencial, / Telefone comercial, /Endereço, / Endereço para correspondência (dentro ou fora do município), / Documentos da vinculação do imóvel (contrato de locação, escritura de propriedade);	Obrigatório
92.	Vinculação da responsabilização dos débitos de consumo à pessoa autora do consumo, e não ao imóvel (A Lei no Inquilinato define que a quitação dessas dívidas é obrigação do inquilino. E por conta disso, as empresas de energia e saneamento não podem cobrar o débito de outra pessoa, que não seja a cadastrada em seu sistema no tempo em que houve a cobrança.10 de jan. de 2022 Artigo 23 da Lei nº 8.245 de 18 de Outubro de 1991 Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a elas pertinentes. VIII - pagar as despesas de telefone e de consumo de força, luz e gás, água e esgoto;)	Obrigatório
93.	Suportar o cadastro do registro dos cortes por imóvel;	Obrigatório
94.	Suportar o cadastro de registro de ligação e religações;	Obrigatório
95.	Possibilidade de criação de novos campos ao cadastro de ligações, definidos pelo operador do sistema;	Obrigatório
96.	Suportar o cadastro de registro de violações;	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

97.	Suportar o cadastro de agentes arrecadadores, podendo ser agências da rede bancária ou pontos de arrecadação do comércio,	Obrigatório
98.	Suportar o cadastro de calendário, informando os feriados universais, nacionais, estaduais e municipais, sobre efeito em vencimentos de contas;	Obrigatório
99.	Suportar o cadastro técnico da rede, material, localização, distância, testada, juntamente com a configuração de macro medidores;	Obrigatório
100.	Suportar o cadastramento de ligações de condomínio, fazendo a diferenciação do hidrômetro mestre e seus dependentes;	Obrigatório
101.	Possuir registro da inscrição de cadastro municipal para cada imóvel, a fim de estabelecer relacionamento dos débitos junto às prefeituras;	Obrigatório
102.	Suporte ao cadastramento de macro medidor;	Obrigatório
103.	Suporte ao cadastro de fabricantes e fornecedores de hidrômetros	Obrigatório
104.	Suporte ao cadastro de notas fiscais de compra de hidrômetros	Obrigatório
105.	Suporte ao cadastro do Anexo Tarifário, que caracteriza os valores a cobrar por faixa de consumo e tipo de consumo por imóvel;	Obrigatório
106.	Permitir criar várias notas relativas a uma ligação, com informações diversas em com opção para exibi-las em uma mensagem na tela de atendimento/requerimento ao localizar o cliente.	Obrigatório
107.	Manter cadastro para registro dos motivos possíveis para emissão de Certidão Negativa de Débito.	Obrigatório
108.	Gestão de Hidrômetros: Manter cadastro dos hidrômetros geridos pela autarquia, detalhando; / Número do hidrômetro, / Fabricante, / Vazão, / Quantidade de dígitos, / Diâmetro, / Fornecedor, / Data de aquisição, / Nota fiscal de compra.	Obrigatório
109.	Manter cadastro do histórico dos hidrômetros instalados, bem como dos hidrômetros mantidos em estoque.	Obrigatório
110.	Preparação para leitura: Opção para registrar o resíduo de consumo perdido na troca de hidrômetro. O sistema deverá apurar o consumo do cliente até o momento da troca, e agregá-lo ao consumo verificado na próxima leitura.	Obrigatório
111.	Opção para cancelar um resíduo de consumo na troca de hidrômetro.	Obrigatório
112.	Opção para informar o motivo para não cobrança da 2ª via de conta (utilizada para os casos em que é cobrada a 2ª via e que por algum motivo seja preferido não cobrá-la).	Obrigatório
113.	Leitura Permitir configuração das rotas de leitura, definindo a sequência de imóveis a serem visitados para leitura em quantidade compatível com uma jornada de trabalho contínua;	Obrigatório
114.	Suportar o uso de diversos coletores de dados existentes no mercado, diferenciando apenas por uma simples configuração do coletor adotado de forma a viabilizar os comandos de conexão;	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)



**Termo de Referência 51/2025**  
**Área Requisitante: Setor de Contas**  
**Modalidade: Pregão**



115.	Permitir a carga de mais de um conjunto de contas (em rota de leitura) a ser carregada no coletor (grades) de uma só vez; Grade mista?	Obrigatório
116.	Permitir a emissão de planilha para coleta de leitura manual, visando utilização quando eventualmente não for possível a utilização de coletores de dados, bastando indicar ao sistema a ausência de coletores. Esta planilha deve ter o recurso de ser elaborada em ordem por endereço;	Obrigatório
117.	Gerenciar e controlar a leitura dos hidrômetros, acompanhando as transmissões “online” das grades enviadas e recebidas entre os coletores e o servidor da aplicação;	Obrigatório
118.	Configurações para faturamento Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de multas, segundo a regulamentação Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Formiga MG;	Obrigatório
119.	Permitir configurações de cálculo de valor da conta contendo pelo menos as seguintes alternativas: Cálculo por categoria, com tarifa mínima, Por ligação ou por economia; Cálculo, com efeito cascata, ou cálculo direto na faixa, escalonado, Por estimativa (no caso de ligações sem hidrômetro), Adoção da TBO (Tarifa Básica Operacional);	Obrigatório
120.	Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de juros de mora, segundo a regulamentação Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Formiga MG;	Obrigatório
121.	Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de correção monetária segundo a regulamentação Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Formiga MG;	Obrigatório
122.	Possibilitar o registro de isenção de tarifa de água, de esgoto ou de todos os serviços contidos nas contas. Opção a ser realizada por ligação ou por rota;	Obrigatório
123.	Permitir a indicação de datas de vencimento das contas por rota, observando-se o calendário dos dias úteis do município;	Obrigatório
124.	Suportar o registro de clientes que prefiram pagamento via débito automático em conta bancária;	Obrigatório
125.	As leituras de hidrômetro em clientes com débito automático em conta bancária promovem o retorno o registro da leitura, para internamente na autarquia enviar o registro da cobrança automática conforme previsto;	Obrigatório
126.	Permitir configurar a quantidade de meses para o cálculo da média de consumo.	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)



127.	Permitir configurar de deverá descartar os consumos que não serão válidos para compor a média de consumo (tais como a ocorrência de vazamentos);	Obrigatório
128.	Opção para cobrar ou não uma ligação cortada;	Obrigatório
129.	Opção para cobrar ou não um consumo gerado através de violação de hidrômetro cortado ou desligado;	Obrigatório
130.	Suportar a configuração para impressão não ocorrer de forma simultânea com a leitura, mas internamente após retorno das grades de leitura dos hidrômetros;	Obrigatório
131.	Opção para agrupar contas por CNPJ ou CPF do cliente.	Obrigatório
132.	Crítica de Leitura Permitir selecionar uma ligação, para emissão de ordem de serviço para releitura ou vistoria.	Obrigatório
133.	Faturamento Permitir a cobrança da tarifa/taxa de esgoto por percentual do valor da água ou valor fixo, ou valor por faixa de consumo;	Obrigatório
134.	Opção para cobrar em uma leitura não realizada, faturamento pelo consumo médio, consumo mínimo ou valor fixo;	Obrigatório
135.	Permitir a cobrança automática de alguns serviços, como por exemplo, iluminação pública, pavimentação, limpeza pública e outros;	Obrigatório
136.	Permitir a cobrança automática de serviço para as ordens de corte emitidas;	Obrigatório
137.	Permitir a cobrança automática de serviço para os reaviso de contas emitidas;	Obrigatório
138.	Permitir a cobrança automática de serviço para as religações emitidas;	Obrigatório
139.	Permitir a cobrança de outros serviços e parcelas nas contas mensais de água, conforme tabela da empresa prestadora de serviços;	Obrigatório
140.	Possibilitar a geração de uma conta de água antecipada ao seu período normal de leitura;	Obrigatório
141.	Permitir o envio de contas impressas em campo através da WEB;	Obrigatório
142.	Contas emitidas devem contemplar código de barras e QRCode segundo padrão FEBRABAN para viabilizar seu pagamento na rede bancária e demais agentes arrecadadores do território nacional;	Obrigatório
143.	Permitir a impressão do código PIX nas contas;	Obrigatório
144.	Permitir configurar uma conta para débito automático em conta bancária do cliente;	Obrigatório
145.	As contas configuradas em débito automático em conta bancária, não serão impressas, mas enviadas diretamente ao banco via arquivos padrão FEBRABAN.	Obrigatório
146.	Permitir a emissão de contas agrupadas (sob a responsabilidade de um determinado cliente).	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

**Termo de Referência 51/2025**  
**Área Requisitante: Setor de Contas**  
**Modalidade: Pregão**



147.	Para contas agrupadas à Secretaria Estadual de Educação, deverá gerar o arquivo padrão contendo os dados da conta;	Obrigatório
148.	Permitir de maneira online consulta ou emissão de segunda via de conta(s)	Obrigatório
149.	Toda transação de troca de arquivos eletrônicos entre o banco e a autarquia (envio da cobrança automática, retorno dos recebimentos do dia), devem ocorrer adotando arquivos compatíveis com o padrão FEBRABAN;	Obrigatório
150.	Opção para não imprimir as contas com valor zero;	Obrigatório
151.	Permitir bloquear a impressão de conta a partir de um valor mínimo, condicionado a não haver tarifa de água;	Obrigatório
152.	Possibilitar encaminhamento das contas lidas e a imprimir (não impressas de forma simultânea com a leitura), de forma terceirizada (gráficas);	Desejável
153.	Baixar automaticamente as contas com valor zero;	Obrigatório
154.	Estar integrado de forma plena com o módulo de requerimentos, de forma a compor neste faturamento, os serviços requisitados;	Obrigatório
155.	Suportar o estorno de contas faturadas segundo os critérios admitidos pela autarquia, bem como as inclusões de novas contas em substituição a aquelas excluídas, compondo os relatórios de faturamento e arrecadação descritos a diante.	Obrigatório
156.	Opção de gerar guia(s) avulsa(s) podendo personalizar sua composição de serviços.	Desejável
157.	Baixa por recebimento de pagamento Permitir recepção de arquivos oriundos dos agentes arrecadadores, com os registros de recebimento de contas pagas pelos clientes,	Obrigatório
158.	Permitir que a baixa seja feita via leitura ótica ou por digitação manual, caso haja algum problema com os arquivos recebidos dos agentes arrecadadores;	Obrigatório
159.	Gerar arquivos contendo os dados da arrecadação, dados dos faturamentos, estornos e inclusões para integração com a contabilidade.	Obrigatório
160.	Identificar os registros de pagamentos em duplicidade, com crédito automático ao cliente, utilizando o conceito de amortização do crédito existente.	Obrigatório
161.	Apresentar os relatórios de arrecadação segundo o padrão do Boletim Diário de Arrecadação, mostrando os mapas de estornos, mapas de inclusões, mapa de faturamento e o fechamento mensal único.	Obrigatório
162.	Estar integrado com o módulo de requerimentos de forma que as receitas oriundas destes serviços prestados se incorporem ao BDA (Boletim Diário de Arrecadação), baixa integrada, e se insiram nos relatórios gerenciais unificados.	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

163.	Atendimento - Negociação de débitos Exibir na tela de atendimento, as últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: Mês de processamento, / Data/hora de leitura, / Leitura, / Ocorrência de leitura, / Consumo, / Nome do leiturista, / Hidrômetro, / Consumo médio, / Leitura/ocorrência coletada (em campo original), / Apresentar legenda em cores para as definições dos seguintes tipos de registros: / Hidrômetro anterior; / Hidrômetro do mês de leitura; / Leitura no hidrômetro do mês de leitura, / Fotos no momento da leitura. Podendo estas informações serem impressas e entregues ao cliente.	Obrigatório
164.	Possuir uma tela para gerar ordens de serviços diversas, como troca de hidrômetro, verificação de consumo, etc.;	Obrigatório
165.	Permitir integração com o sistema de Gestão de Ordem de Serviço, para execução das ordens de corte através de dispositivo de computação móvel.	Obrigatório
166.	Emitir ordens de serviços para as leituras identificadas na crítica de leitura, de forma a imprimir; Por rota/reservatório, Por ocorrência, Individualizada por ligação.	Obrigatório
167.	Permitir realizar uma revisão na conta do cliente, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços e valores, excluir serviços e valores, inserir um motivo e alterar o vencimento.	Obrigatório
168.	Permitir o parcelamento dos débitos, gerando automaticamente as parcelas a serem cobradas nas próximas contas e emitir um "Termo de negociação de débito" contendo os dados da negociação.	Obrigatório
169.	Permitir realizar simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar efetivamente o parcelamento, demonstrando todos os dados do que será parcelado, e seus valores resultantes.	Obrigatório
170.	Permitir aplicar juros nas parcelas geradas no parcelamento (juros simples ou juros compostos).	Obrigatório
171.	Para o parcelamento, deverá haver um cadastro de quantidades de parcelas disponíveis e também o valor mínimo de cada parcela. Esta regra poderá ser cancelada sob autorização especial (por senha) do administrador,	Obrigatório
172.	Possuir "Termo de quitação anual de débito", conforme Lei Federal 12.007/2009, podendo ser impresso em conta, formulário avulso, ou em formato de carta. Deverá permitir emissão de sua 2ª via. Gerar o termo somente no mês pré-determinado, definir um período inicial e final, onde o termo será gerado, com base no pagamento dos débitos deste período.	Obrigatório
173.	Possuir um cadastro com os motivos de revisão e parcelamentos.	Obrigatório
175.	Permitir transferência dos débitos de uma ligação para outra.	Obrigatório

175.	Opção para informar um consumo pré-definido, para cobrança da tarifa/taxa de água com uma data limite, onde a tarifa de água na conta passe a ser calculada por este consumo, desconsiderando o consumo encontrado na leitura.	Desejável
176.	Avisos de corte Permitir reaviso de conta vencida com ou sem pagamento autorizado, (este reaviso deverá permitir a exibição dos débitos em dívida ativa). Deverá possuir no mínimo os seguintes filtros: Reaviso por débitos vencidos a partir de um determinado mês, Reaviso por quantidade de dias de atraso, Reaviso por quantidade mínima de contas em atraso, Intervalo de valores em débito. Os reavisos poderão ser impressos em modelo duplo por folha A4 (dois avisos por folha);	Obrigatório
177.	Emitir reaviso por ligações cortadas ou desligadas;	Desejável
178.	Emitir uma notificação (extrajudicial) de conta em atraso, informando os débitos vencidos ao cliente, com canhoto para colher assinatura de ciência do notificado.	Obrigatório
179.	Cadastro de registros de corte; informando, data do corte, data da religação, quantidade de violações;	Desejável
180.	Emitir ordem de corte contendo no mínimo os seguintes filtros: Débitos vencidos a partir de um determinado mês, / Débitos vencidos a partir de uma quantidade de dias em atraso, / Parcelamentos em atraso, / Dívida ativa em atraso, / Intervalo de valores em débito.	Obrigatório
181.	A ordem de corte deve conter no mínimo as seguintes informações: Nome do cliente, / Endereço da ligação, / Número do hidrômetro, / Mês de origem do corte, / Valor das contas em atraso, / Disponibilizar campo para anotação do número do lacre, / Disponibilizar campo para anotação da data e hora do corte, / Disponibilizar campo para anotação do nome do operador. / As ordens de corte devem permitir impressão dupla em folha A4 (duas ordens por folha A4).	Obrigatório
182.	Permitir informar no registro do corte, o tipo de corte a ser exibido na ordem de corte, como: / Corte no cavalete, / Corte no ramal, / Corte com lacre, / Outros	Obrigatório
183.	Opção para limitar a quantidade de ordens de corte a serem emitidas de cada vez.	Obrigatório
184.	Opção para imprimir apenas ordens de corte das ligações que tenham sido notificadas anteriormente.	Obrigatório
185.	Opção para exibir na ordem de corte, a data da última baixa realizada e observação na conta;	Obrigatório
186.	Permitir a exibição das guias originárias na ordem de corte.	Obrigatório

187.	Possuir integração com o módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviço, para a execução de ordem de corte e ordens de serviços diversas através de equipamento de computação móvel.	Obrigatório
188.	Emitir uma ordem de religação - Por data de referência, / Por dias de corte, / Por situação, / Por parcelamento da dívida ativa em atraso. / Deverá exibir opcionalmente informações referentes ao último corte, tais como lacre, observações da leitura, tipo de corte. / As ordens de religação deverão suportar impressão dupla em formulário A4 (duas ordens por folha).	Desejável
189.	Possuir opção para cadastrar um prazo para corte, solicitado pelo cliente. Este prazo deverá reter a impressão do corte até a data solicitada pelo cliente.	Obrigatório
190.	Segurança - Identificação dos usuários do sistema por meio de sua identificação por código e senha de usuário, devendo tal senha ser classificada como "senha forte".	Obrigatório
191.	A competência e direito de acesso de cada usuário deve ser determinada por seu perfil de acesso, que lhe atribui o direito de acesso a cada uma das opções dispostas no menu principal do sistema.	Obrigatório
192.	Rotinas de cópias de segurança automática devem ser executadas diariamente, em horário pré-determinado pela administração, com duplicidade da cópia em ambiente de nuvem e local.	Obrigatório
193.	Relatórios: Emitir relatórios de acompanhamento dos procedimentos de leitura de hidrômetros efetuadas em campo, fazendo uma consistência dos dados recebidos (crítica de leitura), devendo imprimir por rota, por reservatório, por consumo e por ocorrência, apresentando no mínimo as seguintes informações: Leituras efetuadas, / Leituras não efetuadas, / Clientes desligados com consumo, / Clientes desligados sem leitura; / Leituras geradas pela média; / Leituras geradas pelo mínimo; / Leituras fora de faixa de consumo; / Leituras com ocorrência para análise;	Obrigatório
194.	A análise e crítica de consumo no retorno da grade de leitura deverão ser efetuadas em tela própria, produzindo os relatórios contendo no mínimo os filtros: Crítica por rota, / Por tipo de crítica, / Por consumo, / Por ocorrência de leitura. O resultado da seleção do filtro desejado deverá apresentar no mínimo as informações: Código da ligação, / Crítica / Situação da ligação, / Percentual de variação, / Categoria e economia, / Leitura anterior, / Leitura atual, / Ocorrência de leitura, / Data de leitura, / Leiturista.	Obrigatório
195.	Relatórios contábeis unificados, expressando dados do faturamento e arrecadação unificados dos diversos módulos do sistema, tais como: Mapa de faturamento, / Mapa de estornos, / Mapa de inclusões, / Estes relatórios devem ser exibidos por código contábil, e com filtro de geração por período ou por roteiro.	Obrigatório

196.	Relatório mensal com resumo unificado do faturamento, destacando todas as receitas faturadas, número de contas emitidas por categoria, consumo real, consumo faturado. Este relatório deve admitir filtro de geração por período ou por roteiro.	Obrigatório
197.	Relatório sintético unificado de todos os débitos a receber, por código contábil, com filtro de geração por período de referência, por período de vencimento e por roteiro. Este relatório deve agregar débitos em dívida ativa e lançamentos futuros.	Obrigatório
198.	Relatório sintético unificado de todos os débitos recebidos, classificado por código contábil e por serviço, com filtro por período de pagamento, e por roteiro. Os dados devem ser apresentados agrupados por mês/ano. Apresentar ainda em formato gráfico, o percentual dos valores recebidos até o vencimento e os valores recebidos após o vencimento.	Obrigatório
199.	Relatório técnico contendo no mínimo os seguintes dados: Quantidade de ligações ativas, / Quantidade de ligações cortadas, / Quantidade de ligações sem hidrômetro, / Quantidade de ligações factíveis, / Quantidade de ligações potenciais, / Quantidade de ligações novas no mês, / Quantidade de ligações canceladas no mês, / Quantidade de ligações cortadas no mês, / Quantidade de ligações religadas no mês, / Quantidade de economias ativas no mês, / Quantidade de economias cortadas no mês, / Quantidade de economias novas no mês, / Quantidade de hidrômetros parados com defeito no mês, / Quantidade de hidrômetros em funcionamento no mês, / Quantidade de hidrômetros lidos no mês, / Quantidade de hidrômetros não lidos no mês, / Quantidade de hidrômetros instalados no mês, / Consumo real no mês, / Consumo faturado no mês, / Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês, por roteiro;	Obrigatório
200.	Informações do processamento: Quantidade de reavisos emitidos no mês, / Quantidade de ordens de corte emitidas no mês, / Quantidade de ordens de corte executadas no mês, / Quantidade de contas impressas no mês, / Valor faturado no mês, / Valor estornado no mês, / Valor incluído no mês; / Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês, por roteiro.	Obrigatório
201.	Relatório contendo dados para composição do SINISA (antigo SNIS). Deve admitir filtro por período e por roteiro.	Desejável
202.	Histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo: A quantidade de contas/economias impressas, / O volume real e o volume faturado, / O valor faturado. Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês, por faixa de consumo, por roteiro;	Obrigatório
203.	Relatório anual dos cortes executados: informando por mês a quantidade de cortes executados, separado por operador que executou o corte. Este relatório deve admitir o filtro de impressão por ano e por	Obrigatório



	roteiro. Este relatório deve ainda apresentar em formato gráfico para facilitar a visualização do usuário.	
204.	Relatório das contas revisadas / alteradas, contendo no mínimo os seguintes campos: Código da ligação, / Número da guia, / Data, / Valor anterior, / Valor atual, / Motivo, / Operador. O relatório deve ser apresentado agrupado por motivo, totalizando a soma dos valores anteriores, e dos valores atualizados. Deverá também exibir em formato gráfico para facilitação da visualização do usuário, O relatório deve admitir filtro de impressão por mês, e por roteiro, por operador e ordenar por ligação, nome e data.	Obrigatório
205.	Relatório das contas revisadas / alteradas, podendo emitir apenas as contas parceladas.	Obrigatório
206.	Relatório de leituras agrupado por ocorrências, contendo a quantidade e o consumo medido em cada ocorrência. O relatório deve admitir filtro de impressão por período e por roteiro.	Obrigatório
<b>V – Módulo de Gestão e Controle da Dívida Ativa</b>		
207.	Emitir a notificação dos débitos a serem inscritos com prazo determinado caso não ocorra seu pagamento. As notificações devem ser emitidas por: Setor e Por faixa de valores em débito;	Desejável
208.	Permitir o acompanhamento do andamento dos processos notificados por relatórios do sistema;	Desejável
209.	Suportar configuração das taxas de correção monetária, de juros e de multas conforme previsto na legislação municipal;	Obrigatório
210.	A inscrição na dívida ativa deve ocorrer em nome do proprietário da geração deste débito;	Desejável
211.	Gerar o livro da Dívida Ativa inscrita, com opção de sua impressão;	Obrigatório
212.	Gerar no ato da inscrição, um relatório informando à contabilidade, sobre os valores que passam de “contas a receber” para a “dívida ativa”;	Obrigatório
213.	Permitir classificação tributária e não tributária dos serviços inscritos em dívida ativa, conforme legislação municipal;	Obrigatório
214.	Emitir o BDA (Boletim Diário de Arrecadação), apresentando a arrecadação dos valores de contas a receber em separado da arrecadação de dívida ativa, conforme códigos contábeis predeterminados pela contabilidade;	Obrigatório
215.	Emitir certidão de inscrição em dívida ativa, conforme registro no livro numerada, para controle e identificação;	Desejável
216.	Emitir documento de procuração conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação;	Desejável
217.	Emitir documento de execução/petição conforme registro no livro de inscrição, composto de numeração para controle e identificação;	Desejável
218.	Emitir termo de inscrição conforme registro no livro de inscrição, com numeração para controle e identificação;	Desejável



219.	Permitir lançar no sistema, as certidões/petições que foram encaminhadas ao FORUM, informando o número de ordem/distribuição e sua respectiva posição;	Desejável
220.	Possuir opção de gerar os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução por livro e por data de vencimento;	Desejável
221.	Opção pagar ou gerar uma nova Certidão de Inscrição, de Petição, e de Execução, agregando as últimas certidões que não foram encaminhadas ao FORUM;	Desejável
222.	Emitir uma conta para cobrança amigável. Nesta etapa o sistema deverá permitir o parcelamento da dívida conforme regulamento Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Formiga MG, fazendo ainda o acompanhamento de baixas, ou caso seja necessário, a atualização das parcelas não pagas até o vencimento;	Obrigatório
223.	Informar um valor mínimo para que os documentos de certidão de inscrição, de petição, de procuração e de execução sejam gerados;	Obrigatório
224.	Permitir a baixa com os valores arrecadados através da execução fiscal, emitindo também seus relatórios contábeis;	Obrigatório
225.	Opção de gerar os parcelamentos da dívida ativa em boleto avulso e/ou nas contas mensais de água, a critério da gerência do setor;	Obrigatório
226.	Opção de gerar os parcelamentos contendo os juros compostos nas parcelas;	Obrigatório
227.	Opção de informar na negociação, um valor a ser pago na primeira parcela;	Obrigatório
228.	Opção de informar na negociação de cobrar o valor de honorários na 1ª parcela, definir um valor mínimo de honorário por parcela e também de dividir o honorário em parcelas diferentes da dívida;	Obrigatório
229.	Opção de realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será parcelamento;	Obrigatório
230.	Opção de cobrar honorários ou não no ato da negociação da dívida;	Desejável
231.	Opção de informar na negociação uma observação referente a negociação;	Obrigatório
232.	Opção de inserir na negociação valores de diligência, gerando informação de inclusão na contabilidade;	Obrigatório
233.	Opção de inserir na negociação outros serviços, gerando informação de inclusão na contabilidade;	Obrigatório
234.	Opção de rever os valores inscritos, gerando informação de estorno/inclusão à contabilidade;	Obrigatório
235.	Opção de localizar uma dívida através do número de certidão;	Desejável
236.	Opção inscrever um débito através de notificação, edital ou mesmo sem notificação, à critério da Diretoria.	Desejável

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

237.	Possuir prazo para a prescrição da dívida, restringindo sua inscrição ou sua execução fiscal;	Obrigatório
238.	Permitir a definição dos textos que serão exibidos na notificação, certidão, execução fiscal, procuração, livro e termo de parcelamento, à critério da Diretoria;	Obrigatório
239.	Permitir a aplicação de descontos na negociação da dívida ativa, sobre multas, juros, correção, conforme regulamento do SAAE;	Obrigatório
240.	Opção de cobrar valores automaticamente no ato da negociação, ex: diligência, corte, visita do oficial de justiça e outros;	Desejável
241.	Possuir tela para restaurar/retornar os valores de dívida ativa alterados erradamente, seja uma negociação ou um cancelamento indevido;	Obrigatório
242.	Opção de gerar um único parcelamento para guias em dívida ativa que estão em processos distintos, amigável e judicial;	Obrigatório
243.	Permitir cobrar uma multa de parcelas que estão em atraso de uma negociação em dívida ativa;	Obrigatório
244.	Opção de calcular juros simples no parcelamento da dívida ativa;	Obrigatório
245.	Corrigir automaticamente o valor da parcela em atraso no ato da emissão da 2ª via;	Obrigatório
246.	Opção de pré-definir a quantidade de vezes em que uma dívida poderá ser re-parcelada;	Obrigatório
247.	Opção de emitir relatório da dívida ativa, tendo no mínimo os seguintes filtros: inscrita, em processo judicial, / sem negociação, / passivas de cobrança Judicial, / com processo no FORUM, / por limite de débito, / por data de inscrição, / por data de cobrança Judicial, / por livro, / por vencimento de origem, / por parcelas em atraso;	Desejável
248.	Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa recebida no mês ou ano;	Obrigatório
249.	Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa a receber no mês ou ano;	Obrigatório
250.	Gerar relatório e gráfico de avaliação das notificações, recebidas, negociadas e a receber;	Desejável
251.	Gerar relatório e gráfico de avaliação das inscrições recebidas, negociadas e a receber;	Obrigatório
252.	Gerar um relatório especificando os valores recebidos de honorário advocatício, por período e discriminando os dados do pagamento, como: ligação, nome do proprietário, valor pago, guia de pagamento, data de vencimento, data de pagamento, banco/agência de pagamento;	Obrigatório
<b>VI – Módulo de Autoatendimento Digital (Portal Web)</b>		
253.	O cliente deve se cadastrar perante o sistema, de forma a garantir que as ofertas das informações e dos serviços disponibilizados estejam de fato sendo encaminhada a quem de direito, preservando as condições de sigilo exigidas pela LGPD;	Desejável

254.	O cliente para acessar os serviços deve abrir uma sessão de interação(login) se identificar usando seu código de usuário e senha pessoal, conforme previamente cadastrados. Apenas após a sessão aberta, as interações a seguir se tornam disponíveis;	Desejável
255.	Permitir ao cliente consultar seus débitos pendentes;	Obrigatório
256.	Permitir ao cliente consultar as últimas leituras;	Obrigatório
257.	Permitir ao cliente consultar os últimos consumos;	Obrigatório
258.	Permitir ao cliente consultar as últimas contas pagas;	Desejável
259.	Permitir ao cliente consultar o anexo tarifário;	Obrigatório
260.	Permitir ao cliente consultar seus dados cadastrais;	Obrigatório
261.	Permitir ao cliente consultar os dados cadastrais de suas ligações;	Obrigatório
262.	Permitir ao cliente emitir 2ª via de conta;	Obrigatório
263.	Permitir ao cliente emitir Certidão Negativa de Débito;	Desejável
264.	Permitir ao cliente efetuar requerimentos pré-definidos pelo módulo de requerimentos;	Desejável
265.	Permitir ao cliente consultar os serviços solicitados e sua situação atual;	Desejável
266.	Permitir ao cliente fazer a simulação de faturamento de leituras;	Desejável
267.	Permitir ao cliente solicitar um parcelamento de débito. Esta solicitação será encaminhada ao setor de análise para aprovação.	Desejável
268.	Permitir ao cliente enviar arquivos PDF ou imagens;	Desejável
<b>VII – Módulo de Infraestrutura e Hospedagem em Nuvem</b>		
269.	Locação de serviços de nuvem para hospedagem de banco de dados com espaço previsto até xxx MB;	Obrigatório
270.	Locação de serviços de nuvem para hospedagem de “home page”, com espaço previsto até xxx MB;	Obrigatório
271.	Locação de serviços de nuvem para hospedagem de aplicação com espaço previsto até xxx MB;	Obrigatório
272.	Locação de serviços de nuvem de processamento escalável partindo de uma alocação inicial de 1 CPU, xxxMb de memória, e se escalando automaticamente na medida do aumento de acesso e consumo de recursos dos clientes e de todo público usuário;	Obrigatório
273.	Serviços de proteção contra ataques “hacker”, vírus, “malware”, ou quais quer outras ações criminosas;	Obrigatório
274.	Serviços de cópia de segurança automática, periódica, e configurável pelo operador administrador do sistema.	Obrigatório
275.	Serviços de fornecimento de energia alternativo, a fim de evitar que quedas de energia local, derrube o uso geral do sistema;	Desejável
276.	Redundância dos serviços acima, de forma a evitar que acidentes locais ou defeitos em equipamentos locais ao ambiente de hospedagem, promovam a interrupção da oferta do funcionamento do sistema de aplicação da autarquia.	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

<b>VIII – Módulo de Leitura e Impressão Simultânea de Contas</b>		
277.	Sincronização/Integração com o software de leitura e impressão simultânea de contas (já contratado pelo saae), podendo ser feita diariamente ou quantas vezes forem necessárias.	Desejável
<b>IX – Módulo de Autoatendimento Móvel ao Cidadão</b>		
278.	Possuir tela de LOGIN do cliente, para sua identificação frente ao APP;	Obrigatório
279.	Possuir tela para consulta de seus dados cadastrais, contendo no mínimo as seguintes informações: Código de identificação, / Nome do cliente, / Tipo de serviço (água, esgoto, água/esgoto), / Endereço da ligação, / Endereço de correspondência, / Categoria da ligação, / Data de instalação do hidrômetro, / Situação da ligação, / Mapa cadastral;	Obrigatório
280.	Possuir tela para consulta de contas pagas, contendo no mínimo as seguintes informações: Número identificador da guia, / Valor, / Vencimento, / Data de pagamento, / Identificação do órgão arrecadador (local de pagamento);	Obrigatório
281.	Possuir tela para consulta de contas a pagar, contendo no mínimo as seguintes informações: Número identificador da guia, / Referência, / Valor a pagar, / Vencimento, / Linha digitável para pagamento na rede bancária, / Indicação se a guia estiver em débito automático;	Obrigatório
282.	Tela para consulta de possíveis lançamentos e/ou serviços a serem cobrados em contas futuras;	Desejável
283.	Tela para consulta das solicitações e requerimentos realizados;	Desejável
284.	Tela para consulta de últimas leituras, contendo no mínimo as seguintes informações: Leitura, / Data da leitura, / Ocorrência de leitura;	Obrigatório
285.	Exibir dados cadastrais e comerciais da autarquia, tais como: Endereço, / Telefone, / WhatsApp, / Homepage, / Horário de funcionamento, / Horário de fechamento, Outros;	Desejável
286.	Tela para solicitação de serviços;	Desejável
287.	Exibir histórico de acessos;	Desejável
288.	Gerar notificação para clientes específicos (só visualizáveis no aplicativo instalado no celular do cliente).	Desejável
<b>X – Módulo de Autoatendimento via Totem de Atendimento</b>		
289.	Disponibilizar tela inicial de login para o cliente, com identificação por CPF e Id eletrônico.	Desejável
290.	Após login, permitir emissão da 2ª via de contas em aberto, inclusive débitos em dívida ativa.	Desejável
291.	Permitir a consulta de débitos pendentes	Desejável
292.	Exibir ao cliente suas últimas leituras e consumos.	Desejável
293.	Exibir extrato resumido de pagamentos realizados.	Desejável
294.	Permitir consulta de certidão negativa de débitos.	Desejável
295.	Interface amigável e acessível, com recursos de acessibilidade.	Desejável

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

296.	Registrar logs de todas as interações do cliente no totem, vinculando matrícula e data/hora de acesso.	Desejável
297.	Possibilitar atualização automática de software dos totens, de forma remota, para garantir manutenção e segurança.	Desejável
<b>XI – Módulo de Gestão de Ordens de Serviço Online</b>		
298.	Permitir parametrização geral da parte operacional de: Empresa: Nome, endereço, logomarca, CNPJ, telefone, e-mail e site;	Obrigatório
299.	Permitir definir tempo de intervalo de almoço do agente em campo;	Desejável
300.	Permitir rotina de troca de agente responsável pela execução das OS's;	Desejável
301.	Permitir a parametrização de exibição de OS's canceladas na tela de itinerário;	Desejável
302.	Permitir a parametrização de exibição do campo de tipo de Serviço executado na tela do Equipamento Mobile;	Desejável
303.	Permitir a parametrização de obrigatoriedade de informar observação na OS.	Obrigatório
304.	Parametrização individual por equipe de Serviço permitindo configurações diferentes, bem como: Nome; / Senha; / Modelo do Equipamento; / Agente responsável; / Membros da equipe; / Telefone celular; / Modo de deslocamento; / Modelo de Impressora; / Formulário de impressão; / Turno;	Obrigatório
305.	Permitir a configuração de utilização de cartão de backup no equipamento;	Desejável
306.	Parametrização e gerenciamento dos tipos de Serviços, permitindo configurações diferentes para cada tipo, bem como: Descrição; / Valor; / Classificação; / Complemento;	Obrigatório
307.	Possuir cadastro do motivo de impedimento da execução da ordem de Serviço, permitindo configurações diferentes para cada tipo, bem como: Descrição; / Valor; / Tipo de Serviço; / Impressão de comunicados;	Obrigatório
308.	Possuir a parametrização do tipo de execução de Serviços;	Obrigatório
309.	Possuir cadastro de equipamentos;	Obrigatório
310.	Possuir cadastro de tipo de corte;	Obrigatório
311.	Possuir rotina de visualização e gerenciamento das ordens de Serviço com os seguintes dados: Informações da Ordem de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mês;</li> <li>• Ano;</li> <li>• Grupo;</li> <li>• Código;</li> <li>• Data de abertura;</li> <li>• Hora de abertura;</li> </ul>	Desejável

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

<ul style="list-style-type: none"><li>• Prioritária ou não;</li><li>• Nome do usuário;</li><li>• Telefone;</li><li>• Código da ligação;</li><li>• Hidrômetro instalado;</li><li>• Logradouro;</li><li>• Número;</li><li>• Complemento;</li><li>• Bairro;</li><li>• Localidade;</li><li>• Última leitura;</li><li>• Data última leitura;</li><li>• Situação;</li><li>• Serviço solicitado;</li><li>• Existe foto capturada;</li><li>• Observações sobre o Serviço a ser executado;</li><li>• Informações adicionais sobre o Serviço;</li><li>• Dados do requerimento;</li></ul> <p>Informações da Ligação:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Economias;</li><li>• Categoria;</li><li>• Localização do imóvel;</li><li>• Ponto de referência;</li><li>• Latitude e longitude. (Com opção de chamada das coordenadas no mapa);</li><li>• Mapa cadastral;</li><li>• Histórico de consumo;</li><li>• Fotos capturadas;</li><li>• Assinaturas digitais capturadas;</li></ul> <p>Informações da execução da Ordem de Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Serviço executado no local;</li><li>• Equipe de Serviço;</li><li>• Status do Serviço;</li><li>• Execução;</li><li>• Motivo de impedimento;</li><li>• Data da visita;</li><li>• Hora inicial de execução;</li><li>• Hora final de execução;</li><li>• Tipo de corte;</li><li>• Tipo de corte 2;</li><li>• Solicitar aprovação do Serviço (Supervisão);</li><li>• Retornar para nova tentativa de execução;</li><li>• Consumidor ausente;</li></ul>	
--	--

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço procedente;</li> <li>Status do sistema;</li> <li>Observações;</li> <li>Número de Economias;</li> <li>Dados do hidrômetro;</li> <li>Hidrômetro alterado;</li> <li>Leit. atual do HD antigo;</li> <li>Hidrômetro novo;</li> <li>Leit. atual HD novo;</li> <li>Consumo mínimo;</li> <li>Consumo máximo;</li> <li>Lacre antigo;</li> <li>Lacre novo;</li> <li>Classificação HD antigo;</li> <li>Classificação HD novo;</li> </ul>	
312.	Possuir a visualização dos Serviços lançados na ordem de Serviço;	Obrigatório
313.	Possuir a visualização dos dados técnicos de água e esgoto, sendo estes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Dados de Ramal               <ul style="list-style-type: none"> <li>Localização</li> <li>Lado</li> <li>Distancia</li> <li>Profundidade</li> <li>Diâmetro</li> <li>Material</li> <li>Conservação</li> <li>Pavimentação</li> </ul> </li> <li>Dados da Rede               <ul style="list-style-type: none"> <li>Lado</li> <li>Localização</li> <li>Distância</li> <li>Profundidade</li> <li>Diâmetro</li> <li>Material</li> <li>Conservação</li> <li>Pavimentação</li> <li>Pressão da água</li> </ul> </li> </ul>	Desejável
314.	Possuir a visualização dos Serviços solicitados;	Obrigatório
315.	Possuir a visualização dos membros das equipes que trabalharam na execução da OS;	Obrigatório
316.	Possuir visualização de Materiais utilizados na execução da ordem de serviço.	Desejável



317.	Possuir tela de monitoramento das ordens de Serviço que foram enviadas emergencialmente;	Obrigatório
318.	Rastreamento com exibição em mapas das equipes de Serviço de forma manual, com a inserção das coordenadas de latitude e longitude e opção de pesquisa por endereço;	Obrigatório
319.	Possuir rotina de rastreamento, com os seguintes filtros: Equipe; Grupo de Serviço; Data de Execução	Obrigatório
320.	Exibir no mapa informações como: Equipe; Ordem de Execução; Código da Ordem de Serviço; Status da Ordem de Serviço; Serviço Executado; Data e Hora da Execução	Desejável
321.	Relatórios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise de geral de grupos e Serviços em campo;</li> <li>Motivos de impedimento;</li> <li>Serviços não executados;</li> <li>Execução de Serviços;</li> <li>Quilometragem de veículos;</li> <li>Quantitativo de Serviços por grupo;</li> <li>Quantitativo de Serviços por equipe;</li> </ul>	Obrigatório
322.	Possibilitar envio de anexos ao Equipamento Mobile em campo;	Desejável
323.	Possuir recurso para gerenciamento de tempo de execução, possibilitando a análise por Equipe ou por Serviço, constando informações como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Código da Ordem de Serviço</li> <li>Serviço</li> <li>Bairro</li> <li>Data e hora da solicitação do Serviço</li> <li>Data e hora do envio da Ordem de Serviço para campo</li> <li>Data e hora de início da execução do Serviço</li> <li>Data e hora do final da execução do Serviço</li> <li>Tempo total de execução</li> <li>Tempo total de paralisação, quando houver</li> <li>Tempo total de atendimento do Serviço</li> </ul>	Desejável
324.	Possuir visualização dos dados de paralisação das ordens de Serviço, constando informações de tempo e motivo de paralisação;	Obrigatório
325.	Possuir visualização dos dados de maquinário quando utilizados em campo, destacar se o mesmo é próprio ou alugado e quanto tempo foi utilizado;	Obrigatório
326.	Possuir cadastro de maquinário;	Obrigatório
327.	Rotina de distribuição de Serviços, possibilitando receber uma massa de dados, com várias ordens de serviço e distribuí-las para as equipes.	Obrigatório

328.	Possuir tela de monitoramento da situação de cada equipe em campo, exibindo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipe</li> <li>• Quantidade de Ordens de Serviço enviadas para a equipe</li> <li>• Quantidade de Ordens de Serviço executadas</li> <li>• Situação das equipes (Disponível para receber novas ou ainda executando Ordens de Serviço em aberto).</li> <li>• Detalhamento das Ordens de Serviço que ainda estão sendo executadas, com as informações de código da Ordens de Serviço e Status da execução.</li> </ul>	Obrigatório
329.	Configuração de comunicados diversos, permitido a impressão em campo pelo modulo mobile.	Obrigatório
330.	Permitir a distribuição de Serviços através da ferramenta de mapa, possibilitando ao gestor identificar qual equipe está mais próxima da solicitação.	Obrigatório
331.	Possibilidade de distribuir O.Ss via mapa e tabela, com status de emergencial ou normal.	Obrigatório
332.	Possuir recurso via mapa para visualização de ordens de Serviços, com os seguintes Status: solicitadas, distribuídas para uma equipe, recebidas no Equipamento Mobile, executadas e executadas por impedimento;	Obrigatório
333.	Possibilidade de distinguir no mapa e na tela de distribuição O.Ss que retornam de campo com impedimento para serem novamente distribuídas.	Desejável
334.	Possibilidade de visualizar via mapa ordens de serviço ja executadas, por período, equipe e tipo de serviço.	Obrigatório
335.	Controle de usuário e senha para acesso;	Obrigatório
336.	Recursos de backup automático em cartão SD e restauração de backup;	Obrigatório
337.	Visualização de grade de Serviços;	Obrigatório
338.	Recurso de pesquisa de Ordens de Serviço por logradouro, número, código da ligação, número da Ordem de Serviço, número do hidrômetro e lacre;	Obrigatório
339.	Visualização de informações detalhadas da Ordens de Serviço, antes de iniciar a execução: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nome do usuário</li> <li>• Serviço a ser executado</li> <li>• Código da ligação</li> <li>• Telefone</li> <li>• Data de abertura</li> <li>• Hora de Abertura</li> <li>• Nome do Requerente</li> <li>• Telefone do Requerente</li> </ul>	Obrigatório

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero e quantidade de economias</li> <li>• Informações adicionais do Serviço</li> <li>• Histórico de consumo</li> <li>• Histórico de débitos</li> <li>• Ponto de referencia</li> </ul>	
340.	Estatística de Serviços com as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantidade de Serviços executados;</li> <li>• Quantidade de Serviços não executados;</li> <li>• Quantidade de Serviços com impedimento;</li> <li>• Quantidade de Serviços pendentes de envio online;</li> <li>• Tempo total de trabalho;</li> <li>• Tempo médio por ordem de Serviço;</li> <li>• Maior tempo de execução de uma ordem de Serviço</li> <li>• Menor tempo de execução de uma ordem de Serviço;</li> <li>• Dados de data/hora da primeira e última ordem de Serviço executada;</li> </ul>	Obrigatório
341.	Destaque de Ordens de Serviço prioritárias;	Obrigatório
342.	Recurso de envio de fotos para incluir na ordem de serviço	Desejável
343.	Captura de fotos do Serviço executado;	Desejável
344.	Recurso de classificação de ordens de Serviço;	Obrigatório
345.	Suporte a informações relativas aos Serviços de troca de hidrômetro, instalação de hidrômetro, corte, religação, caça-fraude, Serviços técnicos de manutenção de rede e ramal dentre outros;	Obrigatório
346.	Recurso para captura de hora inicial e final da OS de forma automática;	Desejável
347.	Recurso de solicitação de Serviço;	Obrigatório
348.	Possibilitar visualização de anexos, incluindo fotos;	Desejável
349.	Recurso de paralisação durante a execução da ordem de Serviço, sendo possível informar hora inicial, hora final e motivo;	Desejável
350.	Recurso de auxílio GPS para localização de endereço das ordens de Serviço a serem executadas	Desejável
351.	Recurso de transmissão online de Serviços;	Obrigatório
352.	Possuir impressão de documento de comunicado de débitos anteriores no ato do corte para ciência e providências pelos consumidores;	Desejável

#### **9. Prova de conceito (PoC)**

**9.1. A Prova de Conceito (PoC) tem por finalidade **comprovar a veracidade das informações declaradas pela licitante** em sua proposta técnica, demonstrando de forma prática o **atendimento aos requisitos obrigatórios** previstos no item 8 deste Termo de Referência.**

#### **SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
 CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

**9.2.** A PoC visa garantir que a solução ofertada atenda plenamente às **necessidades operacionais e funcionais** do SAAE Formiga/MG, especialmente no que se refere à integração entre módulos, desempenho, usabilidade, segurança da informação e adequação à legislação vigente.

### **9.3. Condições Gerais da PoC**

**9.3.1.** A PoC deverá ser realizada **obrigatoriamente pela licitante melhor classificada na fase de julgamento técnico**, conforme previsto no edital, **antes da adjudicação** do objeto.

**9.3.2.** A prova será **presencial e supervisionada pela equipe técnica do SAAE**, em local e data a serem definidos e comunicados formalmente à licitante.

**9.3.3.** A avaliação técnica da PoC será conduzida por **Comissão Julgadora composta por 03 (três) servidores efetivos**, designados por **Portaria do Diretor-Geral do SAAE**, com formação compatível à natureza do objeto.

**9.3.3.1.** Essa Comissão será responsável por acompanhar, registrar e emitir parecer conclusivo sobre o desempenho da solução demonstrada.

**9.3.4.** A contratante disponibilizará **ambiente controlado** e infraestrutura de rede e computadores para a execução da PoC.

**9.3.4.1.** Não será permitido o uso de ambiente remoto da empresa licitante, salvo se previamente autorizado e auditável pelo SAAE.

**9.3.5.** O objetivo da PoC é verificar **na prática o funcionamento real do sistema ofertado**, utilizando dados simulados ou fornecidos pelo SAAE, conforme a natureza do módulo avaliado.

**9.3.6.** A licitante deverá apresentar o sistema completo, com as funcionalidades operacionais implementadas, sem uso de protótipos, simulações parciais ou telas estáticas.

### **9.4. Prazos e Procedimentos**

**9.4.1.** A licitante será convocada com **antecedência mínima de 3 (três) dias úteis** para realização da PoC, devendo confirmar sua participação em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da convocação.

**9.4.2.** O prazo para execução da PoC será de **até 3 (três) dias úteis consecutivos**, prorrogável uma única vez, mediante justificativa formal aceita pela Administração.

**9.4.3.** Durante a execução da PoC, poderão participar servidores das áreas de Tecnologia da Informação, Comercial e Administrativa do SAAE, além dos membros da Comissão de Licitação, que acompanharão e registrarão o resultado em **ata circunstanciada**.

**9.4.4.** Caso a empresa não compareça na data agendada, não apresente justificativa ou **não conclua a PoC dentro do prazo**, será automaticamente **inabilitada por descumprimento de requisito técnico**, sem direito a nova oportunidade.

### **9.5. Critérios de Avaliação**

**9.5.1.** A PoC será avaliada com base nos seguintes **critérios objetivos de conformidade técnica**:

- a) **Atendimento mínimo de 80% dos requisitos obrigatórios** listados no item 8 deste Termo de Referência;
- b) **Integração entre módulos**, sem inconsistências ou falhas de comunicação;
- c) **Tempo de resposta** das principais funcionalidades (máximo de 3 segundos por transação simples);
- d) **Usabilidade e navegabilidade** compatíveis com ambiente web responsivo;
- e) **Conformidade com requisitos de segurança da informação e LGPD**;
- f) **Execução correta das rotinas de backup e auditoria de acessos**;
- g) **Estabilidade operacional** durante toda a execução da demonstração.

**9.5.2.** A PoC terá caráter **eliminatório**, sendo considerada **aprovada** apenas a licitante que atingir o índice mínimo de conformidade técnica estabelecido.

**9.5.3.** Serão desclassificadas as licitantes que:

- a) deixarem de demonstrar módulos previstos como obrigatórios;
- b) apresentarem sistema incompleto, instável ou dependente de integração manual;
- c) utilizarem protótipos, vídeos, imagens ou slides no lugar de ambiente funcional;
- d) não atenderem aos requisitos mínimos definidos neste Termo.

#### **9.6. Registro e Resultado**

**9.6.1.** O resultado da PoC será formalizado em **Ata Técnica de Avaliação**, assinada pelos **membros da Comissão Julgadora** e pela licitante participante, contendo:

- a lista de requisitos testados;
- a descrição das funcionalidades apresentadas;
- o percentual de atendimento alcançado;
- eventuais falhas observadas;
- o parecer conclusivo quanto à aprovação ou reprovação.

**9.6.2.** A Ata Técnica será encaminhada à **Comissão de Licitação** para análise e deliberação, compondo o **processo administrativo de julgamento**.

**9.6.3.** Em caso de reprovação da licitante melhor classificada, será convocada a próxima colocada para realização de nova PoC, respeitando-se a ordem de classificação.

#### **9.7. Disposições Complementares**

**9.7.1.** As despesas com deslocamento, equipamentos, licenças temporárias ou quaisquer outros insumos necessários à PoC correrão **exclusivamente por conta da licitante**, sem ônus para o SAAE.

**9.7.2.** A aprovação na PoC não exime a futura contratada do cumprimento integral das especificações, tampouco implica aceitação definitiva do sistema pela Administração.

**9.7.3.** O não cumprimento das exigências previstas neste item implicará **desclassificação imediata** da proposta técnica e aplicação das penalidades cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

**10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**Art. 6º, inciso XXIII, alínea “h” da Lei 14.133/2021.**

**10.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de processo licitatório na modalidade de **Pregão eletrônico**, no sistema de **Pregão**, com adoção do critério de **MENOR PREÇO Global**.

**10.2. Habilitação jurídica:** As exigências de habilitação a serem atendidas pelo fornecedor são aquelas discriminadas nos itens a seguir:

**10.2.1.** Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

**10.2.2.** Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

**10.2.3.** Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

**10.2.4.** Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**10.2.5.** Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

**10.2.6.** Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

**10.2.7.** Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

**10.2.8.** Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

**10.2.9.** Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)



**10.2.10.** Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

**10.2.11.** Alvará de licença, para comercialização e venda do objeto, expedida pela Vigilância Sanitária Estadual ou Municipal, quando necessário.

**10.3. Habilitações fiscal, social e trabalhista:**

**10.3.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

**10.3.2.** Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

**10.3.3.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

**10.3.4.** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

**10.3.5.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**10.3.6.** Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

**10.3.7.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

**10.3.8.** O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

**10.3.9.** O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação de sua legitimidade, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

**10.3.10.** Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

**10.3.11.** A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

**10.3.12.** A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

**10.3.13.** A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

**10.3.14.** O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

**10.3.15.** A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

**10.3.16.** Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

**10.3.17.** A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

**10.4. Habilitação econômico-financeira:**

**10.4.1.** Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua contratação (Decreto Municipal nº 23.847, de 2023), ou de sociedade simples;

**10.4.2.** Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor – Lei 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

**10.4.3.** Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

**10.4.3.1.** Os documentos referidos no subitem acima limitar-se-ão ao último exercício social, no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 02 (dois) anos (Lei 14.133, de 2021, art. 69, § 6º);

**10.4.4.** Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo interessado de balanço patrimonial,

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I – Liquidez Geral (LG) = (Ativo circulante + Realizável a Longo prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II – Solvência Geral (SG) = (Ativo Total)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);  
e

III – Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

**10.4.4.1.** O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado na área contábil, apresentada pelo fornecedor.

**10.4.5.** As empresas criadas no exercício financeiro do processo de contratação direta deverão atender a todas as exigências de habilitação e ficam autorizadas a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei 14.133, de 2021, art. 65, § 1º).

#### **10.5. Qualificação Técnica**

**10.5.1.** Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou esteja prestando serviços compatíveis com o objeto desta licitação, de forma satisfatória e a contento, devidamente datado(s), identificando o responsável pela assinatura e em papel timbrado da empresa, constando ainda número do processo e modalidade deste edital. Entende-se como serviço compatível com o objeto licitado a prestação dos seguintes serviços: que comprove experiência na customização e treinamento de sistemas de acordo com objeto e módulos pretendidos; que comprove experiência na implantação de sistema de gestão comercial.

#### **10.6. Outras Documentações**

**10.6.1.** O licitante deverá apresentar declaração expressa de que detém a propriedade intelectual e a posse legítima dos softwares ofertados, assumindo integral responsabilidade por eventuais violações de direitos autorais ou de terceiros.

### **11. DAS ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

**11.1.** O custo total estimado da contratação é de R\$440.462,00 (quatrocentos e quarenta mil, seiscentos e sessenta e dois reais), conforme Pesquisa de Preço anexa.

### **12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**12.1.** As despesas eventuais decorrentes dos pedidos de fornecimento correrão à conta das seguintes dotações específicas para atender a demanda:

a) 04.122.0001.6003.3.3.90.40.00 – Manutenção do Setor Administrativo – Outros Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação;

### **13. FISCALIZAÇÃO**

#### **Art. 117 da Lei 14.133/2021**

**13.1.** A fiscalização é o conjunto de atividades exercidas pelo SAAE Formiga para controle, acompanhamento e monitoramento do cumprimento das obrigações estabelecidas em contrato, com o fim de assegurar a execução do objeto contratado e o respeito às normas

#### **SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

vigentes. A fiscalização deverá ser realizada in loco, com o propósito de avaliar a execução do objeto contratado e aferir a qualidade, quantidade, tempo e modo do fornecimento. No caso do SAAE Formiga, utilizam-se as fiscalizações técnica e administrativa.

**13.2.** A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

I – os resultados alcançados, com a verificação dos prazos de entrega e da qualidade demandada;

II – a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

III – o cumprimento das obrigações decorrentes do contrato; e

IV – a satisfação do público usuário (encarregados e servidores do setor de manutenção de esgoto).

**13.3. Da fiscalização técnica:** A fiscalização técnica consiste no acompanhamento e avaliação da execução do objeto nos moldes contratados, visando aferir a qualidade, quantidade, tempo e forma de entrega. Via de regra, todos os contratos terão um fiscal técnico designado. O fiscal técnico deverá ser designado para realizar o acompanhamento e fiscalização da execução do contrato em seus aspectos técnicos, a quem caberão, além das incumbências gerais previstas, as seguintes atribuições:

a) verificar, juntamente com o fiscal administrativo se, na entrega de material, a especificação, o valor unitário ou total, a quantidade e os prazos de entrega estão de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;

b) anotar todas as ocorrências relativas à execução do contrato, com a indicação do que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

c) monitorar constantemente o nível de qualidade produtos para evitar eventuais substituições, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

d) realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e a qualidade do fornecimento dos produtos;

e) registrar e informar ao gestor as atividades desempenhadas e todas as pendências constatadas na execução do contrato;

f) manifestar-se acerca de solicitação da CONTRATADA para prorrogação da entrega dos produtos sobre os seguintes itens:

f.1) existência de interesse na continuidade do fornecimento;

f.2) eventuais prejuízos causados ao SAAE Formiga em razão do atraso e do prazo de prorrogação a ser concedido, quando for o caso;

f.3) fatos supervenientes que justifiquem a prorrogação de prazos de execução;

g) submeter ao gestor a manifestação de prorrogação sobre a entrega do objeto contratual, com vistas à deliberação do responsável pelo Setor de Engenharia;

h) analisar, juntamente com o fiscal administrativo, os documentos apresentados para pagamento, conferi-los com as condições estabelecidas no contrato e submeter ao gestor para ateste ou notificação da contratada para regularização de impropriedade constatada;

i) propor a revisão de valores a serem pagos à contratada e registrar em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato, quando, por exemplo:

- I – não produzir os resultados, deixar de entregar os produtos com a qualidade mínima exigida, as obrigações contratadas;
- j) participar da atualização do relatório de ocorrências durante a fase de gestão, em conjunto com o fiscal administrativo;
- k) comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências e a eventual incapacidade técnica da empresa contratada que possam inviabilizar a entrega dos produtos nas datas estabelecidas;
- l) propor ao gestor, na hipótese de descumprimento contratual, a aplicação de sanções à contratada, de acordo com as regras estabelecidas no contrato, observando os procedimentos estabelecidos para contratações fundamentadas na Lei n. 14.133/2021;
- m) elaborar, quando exigido, relatórios, laudos e pareceres das atividades de fiscalização técnica da execução do contrato;
- n) realizar vistorias, atestando o cumprimento das orientações técnicas e indicações de segurança;
- o) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias à elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;
- p) desenvolver outras atribuições oriundas das cláusulas e especificidades contratuais.
- q) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato.

**13.4. Da fiscalização administrativa:** A fiscalização administrativa realizada no SAAE Formiga é de responsabilidade do Setor de Almoxarifado, na pessoa do seu encarregado ou substituto nomeado.

**13.4.1. São atribuições do fiscal administrativo:**

- a) Conferir, juntamente com o fiscal técnico, a entrega e guarda dos produtos faturados, mediante nota fiscal entregue juntamente com o itens contratados. Deve-se observar a quantidade, especificações técnicas de acordo com a homologação, se estão em perfeito estado ou com avarias.
- b) É de responsabilidade do fiscal administrativo não dar recebimento definitivo de produtos com quantidades incorretas ou que apresentem avarias. Nestes casos, os produtos deverão ser devolvidos e a empresa CONTRATADA notificada formalmente, para que proceda à substituição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- c) Emitir documento formal atestando o recebimento definitivo.
- d) Enviar para o Setor de Contabilidade, a nota fiscal recebida com a respectiva solicitação de fornecimento, para que sejam conferidos e encaminhados ao Setor de Tesouraria para efetivo pagamento, de acordo com as condições previstas neste Termo de Referência e edital. Em caso de irregularidades na nota fiscal recebida, o setor contábil é o responsável por solicitar as devidas correções e providenciar o pagamento.
- e) Conferir, no caso de contratação pelo sistema de registro de preços, o saldo faturado com o saldo disponível restante, bem como a data de término da respectiva ata, de forma a comunicar, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, o setor demandante sobre a necessidade de providenciar novo DFD e posterior procedimento interno de nova contratação.

f) Emitir solicitações ao Setor Jurídico para notificar a empresa CONTRATADA de quaisquer irregularidades apresentadas no faturamento/entrega dos produtos.

g) informar ao gestor do contrato a execução dos saldos empenhados;

h) confeccionar e assinar o termo de recebimento provisório mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico referente às aquisições, de acordo com as regras contratuais;

i) apresentar relatórios que subsidiem o ateste da nota fiscal pelo gestor do contrato;

**13.5. Disposições finais:**

**13.5.1.** A nomeação dos fiscais constará em ato formal da autoridade competente.

**13.5.2.** A recusa em assumir essa função pode ser interpretada como insubordinação, a menos que haja justificativa válida, como conflito de interesses ou falta de qualificação técnica específica. No entanto, a falta de conhecimento técnico não costuma ser um argumento aceito para recusar a nomeação, pois a Administração pode fornecer capacitação para o desempenho adequado da função.

**13.5.3.** Ademais a escolha do servidor para exercer atividades de fiscalização no processo licitatório a que se refere este Termo de Referência é feita dentre aqueles que possuem conhecimento e habilidades para exercerem tal função, e especialmente que seja colaborador experiente do setor de esgoto do SAAE Formiga.

**13.5.4.** O gestor e os fiscais técnico e administrativo indicados não podem ser cônjuge ou companheiro de licitantes ou contratados habituais da Administração, nem ter com eles vínculo de parentesco, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, ou de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista e civil. Na indicação de servidor, devem ser considerados:

a) a compatibilidade com as atribuições do cargo;

b) a compatibilidade com atribuições relacionadas a licitações e contratos ou a formação compatível ou a qualificação atestada por certificações emitidas em cursos de capacitação ofertados por escola de governo criada e mantida pelo Poder Público;

c) a complexidade da fiscalização;

d) o quantitativo de contratos por servidor e a sua capacidade para o desempenho das atividades.

**13.5.5.** Por força do princípio da segregação de funções, fica vedada a designação do mesmo servidor para atuação simultânea em funções mais suscetíveis a riscos, de modo a reduzir a possibilidade de ocultação de erros e de ocorrência de fraudes na contratação.

**13.5.6.** Também não poderá ser designado o mesmo servidor para atuar como fiscal e como gestor, a fim de assegurar que as funções relacionadas às atribuições de recebimento provisório e de recebimento definitivo sejam exercidas por servidores distintos.

**13.5.7.** As férias do gestor/fiscais deverão ser escalonadas de modo a não ensejar ausência de gestão e fiscalização contratual. O servidor a ser designado gestor/fiscal, preferencialmente entre aqueles que compõem a unidade demandante e possuem conhecimento do objeto a ser contratado, não pode recusar-se a cumprir tarefas que sejam compatíveis com o nível de complexidade das atribuições do seu cargo.

**13.5.8.** O SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto exercerá a **fiscalização técnica**, através do servidor: **Ana Carolina Oliveira de Menezes** que verificará e registrará todas as ocorrências e as deficiências verificadas **tecnicamente** em relatório, cuja cópia será encaminhada à

**SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)



licitante vencedora, verificando-se irregularidades serão aplicadas às sanções previstas no edital convocatório; ficando assim, o mesmo responsável pelo recebimento e fiscalização técnica do objeto em conformidade com o Decreto Municipal Nº 9.841/2023.

**13.5.9.** O SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto exercerá a **fiscalização administrativa**, através do servidor: **WELLINGTON JORGE LASMAR**, encarregado do Setor de Almoxarifado, que verificará e registrará **administrativamente** todas as ocorrências e as deficiências bem como irregularidades, que serão aplicadas às sanções previstas no edital convocatório; ficando assim, o mesmo responsável pelo recebimento e fiscalização administrativa do objeto em conformidade com o Decreto Municipal Nº 9.841/2023.

#### **14. GESTÃO**

**14.1.** O gestor de contrato deverá ser designado para gerenciar as relações firmadas com a contratada, mediante coordenação da fiscalização da execução do contrato, da avaliação da qualidade e dos resultados obtidos, bem como de informações atualizadas que viabilizem a tomada de decisão relacionada à manutenção e prorrogação do contrato, a quem caberá as seguintes atribuições:

- a) coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica e administrativa;
- b) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da solicitação de fornecimento e do registro de ocorrências.
- c) solicitar ao fiscal administrativo a emissão de solicitações de fornecimento e solicitar à contratada a correção de pendências constatadas na execução do contrato;
- d) avaliar eventuais atrasos nos prazos de entrega ou ocorrências que possam gerar dificuldades à conclusão do objeto contratado e submetê-las à autoridade superior para deliberação;
- e) receber dúvidas ou questionamentos feitos pela contratada e pela fiscalização, manifestar-se e dar a eles o encaminhamento devido, centralizando as informações;
- f) zelar pelo fiel cumprimento do objeto contratado sob sua supervisão e, sempre que requerido, submeter previamente à deliberação da Direção Geral do SAAE Formiga pedido de substituição de material/equipamento, o qual deverá ser encaminhado com a justificativa da contratada, mediante apresentação de documento comprobatório dos fatos alegados, e a manifestação do gestor do contrato;
- g) solicitar ao setor contábil a devolução, mediante justificativa e notificação formal, da nota fiscal apresentada pela contratada quando for observada irregularidade que inviabilize o ateste e pagamento do serviço/fornecimento prestado;
- h) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;
- i) solicitar ao fiscal administrativo a confecção do termo de recebimento definitivo com base nas informações produzidas no recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais no prazo estabelecido no edital, quando não for designada comissão de recebimento;

#### **SAAE – SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA ESGOTO**

Rua Antônio José Barbosa, 723 – Santa Luzia – Formiga / MG  
CNPJ: 16.782.211/0001-63 – (37) 3329-2758 – CEP: 35.570-660

[www.saaeformiga.com.br](http://www.saaeformiga.com.br)

j) controlar os pagamentos efetuados em ordem cronológica e observar o saldo do contrato com auxílio do fiscal administrativo;

k) encaminhar ao Setor de Licitações, no prazo de 90 (noventa) dias do vencimento do contrato, o pedido de prorrogação de vigência acompanhado da anuência da contratada, da documentação que a habilitou no certame devidamente atualizada.

l) solicitar ao Setor de Compras a pesquisa de mercado que deverá ser anexa ao pedido de prorrogação. A pesquisa de preços deverá observar as diretrizes estabelecidas no Art. 23 da Lei 14.133/2021, bem como do Manual de Orientação da Pesquisa de Preços do STJ;

m) instruir nova contratação com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, caso não seja possível a prorrogação.

n) informar à Diretoria Geral do SAAE Formiga, tempestivamente, o descumprimento contratual por parte da contratada e sugerir a aplicação das sanções previstas no instrumento convocatório e/ou no contrato, conforme orientações contidas na Lei n. 14.133/2021;

o) encaminhar ao Setor Contábil os processos de contratos continuados para emissão da nota de empenho do exercício seguinte;

p) acompanhar o saldo das notas de empenho e manter o Setor Contábil informado dos pagamentos eventualmente pendentes;

q) informar ao Setor Contábil, até 10 de dezembro de cada ano, as obrigações não liquidadas no exercício, visando à obtenção de reforço, cancelamento e/ou inscrição de saldos de empenho à conta de restos a pagar;

r) analisar os pedidos de prorrogação de prazo de execução do contrato, de interrupção do objeto, alterações relativas à qualidade, de modo a subsidiar a decisão final do Diretor Geral do SAAE Formiga;

s) encaminhar aos seus superiores a decisão de providências relativas ao contrato que ultrapassarem a sua competência/atribuição, para a adoção tempestiva das medidas cabíveis;

**14.2.** A gestão do contrato será de responsabilidade do servidor: **Dérli Carmelita Costa**, diretor de Arrecadação e Fiscalização, desta Autarquia.

Formiga (MG), 17 de dezembro de 2025.

---

Fabiano Gonçalves da Rocha  
Aux. administrativo