



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Prestação de serviços de instalação, implantação e locação de sistemas de gestão comercial de órgão municipal de saneamento.

JUSTIFICATIVA: O sistema comercial deverá atender às necessidades de automação do setor comercial do município (captação, tratamento e distribuição de água; coleta, tratamento e emissão de esgoto). O sistema deverá oferecer condições de configurações diversas para se adequar às necessidades operacionais específicas do município; e deverá suportar alterações para atender eventuais futuras alterações de legislação, regulamentação ou novas necessidades a serem demandadas, relacionadas ao propósito geral da gestão do setor comercial do município. Toda a gestão de dados tratada pelo sistema deverá ser realizada de forma ágil, precisa, consistente e segura.

Item	Unidade	Qde Estimada	Descrição dos Serviços
01	Meses	12	<u>1.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS</u> O sistema comercial deverá gerenciar os conjuntos de informações em módulos equivalentes à estrutura operacional do município, permitindo a independência operacional de cada departamento, consolidando, porém a integração e compartilhamento entre os diversos processos. Sendo vedada a necessidade redigitação de dados. O sistema comercial deverá ser capaz de se integrar aos sistemas de contabilidade (dados do faturamento e arrecadação), bem como o sistema de cadastro técnico de redes do município mesmo que produzidos por outros autores; também sem a necessidade de redigitação. Novos e futuros sistemas que eventualmente venham a ser contratados de outros autores, e que demandem integração ainda não disponível, deverá ser desenvolvida e suportada pelo sistema comercial.
			<u>1.2 MIGRAÇÃO</u> O sistema comercial deverá ter capacidade de importar (migrar) toda a atual base de dados já



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

		<p>existente até a presente data em uso, sem perda de dados cadastrais, nem dados de todo o histórico de movimentação. Sendo vedada a necessidade de redigitação.</p> <p><u>1.3 IMPLANTAÇÃO</u></p> <p>Na fase de implantação do sistema comercial, além da efetiva instalação do Sistema comercial no ambiente da rede e das estações de trabalho de todos os usuários em todos os seus ambientes operacionais, deverá ser proporcionado treinamento a estes usuários para que possam assumir pleno domínio da operação do sistema. Deverá ser mantido um técnico nas dependências do setor até que esteja estabilizado o pleno domínio dos usuários do sistema comercial, consolidado num termo de conclusão da fase de implantação aceite pelo gestor do município.</p> <p><u>1.4 SUPORTE</u></p> <p>A empresa proponente deverá manter equipe de profissionais qualificados para o atendimento aos usuários para sanar dúvidas no uso do sistema comercial, bem como receber orientação sobre como operar o sistema notadamente quando o treinamento ou documentação for omissa ou ambíguo. Da mesma forma esta equipe deverá acatar as demandas de treinamento de novos usuários sempre que se fizer necessário, de forma remota. Os atendimentos deverão ocorrer via telefone, chat, e-mail.</p> <p>O atendimento de suporte deve no ocorrer de segunda a sexta feira, no horário das 8:00h às 17:30h, exceto nos feriados nacionais.</p> <p><u>1.5 TREINAMENTO E SUPORTE “IN LOCO”</u></p> <p>Encerrada a fase de implantação, na eventual necessidade de atendimento nas dependências do</p>
--	--	--



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

		<p>município a empresa proponente deve disponibilizar equipe de profissionais com pleno domínio do uso do sistema, com o propósito de promover treinamento de novos usuários ou acompanhamento e orientação técnica ao bom uso do sistema. Estas atividades, extrapolando os compromissos do atendimento remoto, devem ser cobertas pela carga de horas técnicas previstas no objeto desta contratação.</p> <p><u>1.6 MANUTENÇÃO</u></p> <p>A empresa proponente deverá manter equipe de profissionais (analistas de sistemas, programadores e profissionais com domínio nas regras de negócio disponíveis para identificação das condições de erro ou mau funcionamento do sistema comercial.</p> <p>A proponente deve assegurar o perfeito funcionamento do sistema, promovendo as eventuais correções de erro ou mau funcionamento apontados pelo cliente (manutenção corretiva). De mesma forma atender a todas as exigências da legislação federal, estadual municipal ou das agências reguladoras (manutenção legal), sem custos adicionais para a contratante.</p> <p><u>1.7 DESENVOLVIMENTO</u></p> <p>A empresa proponente deverá manter equipe de profissionais (analistas de sistemas, programadores e profissionais com domínio nas regras de negócio, para atender eventuais alterações, ampliações, melhorias ou customizações por demanda específica. Tais adaptações no sistema que não decorram de adequações de exigência legal ou regulamentar cujas características não estejam definidas no objeto do presente termo de referência, devem ser cobertas pela carga das horas técnicas previstas no objeto geral desta contratação.</p>
--	--	--



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

			<p><u>1.8 SEGURANÇA</u></p> <p>A empresa proponente deverá organizar estrutura de produção de cópia de segurança da base de dados, automática, diária, de tal forma a mitigar os riscos de perda das informações por ataque hackers ou vírus bem como perda pelos acidentes de diversas naturezas de ocorrência possíveis. As cópias devem ser armazenadas em ambiente externo às dependências do setor com uma duplicata desta cópia em ambiente interno. Fica assegurado que todas os dados são do município e não o SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) conhecido como banco de dados, conforme Lei 9.609/98 e a Lei 13.709/2018 LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). A guarda destas cópias em ambiente local e remoto são de responsabilidade do município.</p> <p><u>1.9 TECNOLOGIA</u></p> <p>O sistema comercial em toda a plenitude de suas funcionalidades detalhadas neste Termo de Referência deve ser ofertado em ambiente padrão WINDOWS (DESK TOP), a menos dos recursos específicos de acesso remoto destacados no Termo de Referência a seguir.</p> <p>A infraestrutura dos equipamentos internos do município é de responsabilidade do município. A proponente deve detalhar os requisitos mínimos que estes equipamentos devem ter para permitir acessar a aplicação.</p> <p><u>1.9.1 ARQUITETURA</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Arquitetura Cliente – Servidor (uso de Sistema Gerenciador de Banco de Dados padrão MS SQLServer)• Ambientes segregados: desenvolvimento/homologação/produção
--	--	--	---



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

			<p>1.9.2 INTERFACE COM O USUÁRIO</p> <ul style="list-style-type: none">• Interface do sistema com o usuário em formato gráfico padrão WINDOWS;• Avisos e mensagens em português <p>1.9.2 BANCO DE DADOS</p> <p>O sistema deve utilizar sistemas gerenciadores de bancos de dados relacionais, preservando a integridade relacional de todos os dados registrados. A contratada deve assegurar:</p> <ul style="list-style-type: none">• O controle de desempenho do banco de dados, e por de suas análises realizar as configurações necessárias, gerenciamento de alocação de espaço e monitoramento da demanda dos usuários;• Gerenciamento de índices buscando otimizar o seu desempenho;• Backup e segurança – gerenciar os mecanismos de produção e recuperação de cópias de segurança, espelhamento, replicação e outras técnicas necessárias indicadas para assegurar desempenho e não interrupção na execução dos serviços; <p>2. ASPECTOS FUNCIONAIS</p> <p>A solução a ser ofertada deve contemplar o conjunto mínimo de módulos relacionados abaixo: Módulo de Controle de Acesso, Módulo de Requerimentos, Módulo de Gerenciamento de ordem de serviço, Módulo de Contas e consumo, Módulo de cobrança de lixo e limpeza pública, Módulo de cobrança via cartório de protestos, Módulo de Dívida ativa: gestão da dívida ativa, Módulo de controle de ETA, Módulo de recebimento de contas, Módulo de OS – Online, Módulo aplicativo em computação móvel “mobile” (IOS e Android), Módulo de Recadastramento, Módulo de Atendimento ao público, Módulo de Auto Atendimento via Internet, Módulo de Auto Atendimento via TOTEN, Módulo de Home Page, Módulo de Hospedagem em Nuvem, Horas técnicas de treinamento e suporte “in loco, Horas técnicas de</p>
--	--	--	---



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

			desenvolvimento e customização de sistema
--	--	--	---

1 - Observação:

Os módulos acima relacionados representam a totalidade dos serviços a serem absorvidos pela atividade do sistema objeto desta contratação. Entretanto, por uma decisão de caráter meramente administrativo, tais módulos poderão ser instalados por etapas, segundo decisão da administração municipal. Assim a contratação ocorrerá por módulo, com os custos mensais conforme os módulos efetivamente contratados. Cabe à administração decidir qual (quais) módulo(s) e quando será(ão) contratado(s) e instalado(s).

2.1 DESCRITIVO TÉCNICO

I – Módulo de Controle de Acesso			
Gerenciar o acesso dos diversos usuários ao sistema, estabelecendo a autonomia de intervenção que cada usuário possua dentro do sistema de acordo com sua competência e autoridade concedida. Registrar todos os acessos realizados, permitindo rastreabilidade a suas ações realizadas.			
Item	Descrição	Obrig	Atende
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.	SIM	[]
2	Cada usuário deve possuir um perfil de acesso, identificando quais recursos do sistema ele tem autorização para acessar.	SIM	[]
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.		[]
4	Todo acesso deste usuário deve ser identificado por um registro de sua entrada no sistema “login”.	SIM	[]
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.	SIM	[]
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.		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

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.	SIM	[]
8	O usuário administrador poderá reorganizar a estrutura de cópia de segurança automática (quando realizar, aonde salvar).		[]
9	O usuário administrador poderá produzir uma cópia de segurança imediata segundo sua necessidade específica.		[]
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.	SIM	[]
II – Módulo de Requerimento			
O módulo de requerimentos tem por objetivo gerenciar todos os processos referentes aos requerimentos solicitados pelo cliente, desde um pedido de ligação de água/esgoto até uma alteração cadastral, fornecendo telas intuitivas para realização do requerimento, telas de monitoramento dos serviços, parametrização e personalização das ordens de serviços; prover indicadores de atrasos na realização dos serviços, relatórios contábeis; relatórios de avaliação dos atendimentos e auditoria operacional.			
Ite m	Descrição	Obrig	Aten de
1	Possuir uma tela para registro dos requerimentos solicitados pelo cliente, contendo no mínimo as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Nome, • Endereço, • Telefone, • RG • CPF/CNPJ • E-mail • Celular do requerente 	SIM	[]
2	Endereço do serviço, localização referenciada do serviço;		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

3	Configuração para imprimir automaticamente (ou não) o requerimento no ato do atendimento;		[]
4	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;	SIM	[]
5	Configurar materiais, taxas e serviços padronizados por tipo de requerimento;	SIM	[]
6	Impressão do requerimento no ato do atendimento (conforme configuração prévia), ou posteriormente por comando explícito do operador;	SIM	[]
7	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;	SIM	[]
8	Opção de cobrança do requerimento à vista no ato de seu registro, ou concessão de prazo e parcelamento;		[]
9	Opção de imprimir imediatamente o boleto no ato do registro do requerimento ou incluir sua cobrança na próxima conta de água;	SIM	[]
10	Permitir a alteração de dados cadastrais através de requerimento, podendo definir quais os campos que serão modificados, e atualizar automaticamente a base cadastral;	SIM	[]
11	Opção para informar uma observação relativa ao requerimento, devendo esta ser impressa no próprio requerimento;		[]
12	Permitir no ato do registro do requerimento, adicionar e/ou remover materiais, taxas e serviços previamente configurados conforme a necessidade do atendente;	SIM	[]
13	Permitir conceder um percentual de desconto sobre o valor total do requerimento;	SIM	[]
14	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;		[]
15	Possuir cadastro de tipos de requerimentos	SIM	[]
16	Configuração de um termo específico a ser impresso em cada tipo de requerimento;	SIM	[]
17	Configuração para exigir ou não a apresentação de documentos do requeente;	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

18	Configuração para disponibilizar o requerimento para ser realizado via <i>link</i> de autoatendimento;	SIM	[]
19	Configurar grau de prioridade por tipo de requerimento, para futura classificação;	SIM	[]
20	Configurar prazo previsto para execução de cada tipo de requerimento, em dias ou horas;		[]
21	Configurar os tipos de requerimentos que enviarão comunicados via e-mail referente ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento de seu envio (solicitada, pagar, executada, e outros);	SIM	[]
22	Configurar os tipos de requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento de seu envio (solicitada, paga, executada, e outros);		[]
23	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;	SIM	[]
24	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;	SIM	[]
25	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;	SIM	[]
26	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;	SIM	[]
27	Possuir um cadastro de serviços padrões, contendo no mínimo as seguintes informações: descrição, valor e código contábil;	SIM	[]
28	Possuir um cadastro de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome da equipe, responsável, e	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	membros da equipe;		
29	Possuir um cadastro de membros de equipe, contendo no mínimo as seguintes informações: nome do membro e data de sua contratação;		[]
30	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;	SIM	[]
31	No ato do registro de um requerimento, permitir localizar o cliente no cadastro de clientes do sistema resgatando automaticamente seus dados cadastrais para preenchimento automático dos campos afins;	SIM	[]
32	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;	SIM	[]
33	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;	SIM	[]
34	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.	SIM	[]
35	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.	SIM	[]
36	Possuir cadastro de intervalo de casas na abertura de um requerimento para o mesmo logradouro	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

37	Permitir no cadastro do tipo de requerimento a opção de enviar upload de arquivo via link de autoatendimento para um determinado requerimento.	SIM	[]
38	Permitir gerar requerimento específicos para órgão regulador		[]
III – Módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviço			
Item	Descrição	Obrig	Atende
1	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;	SIM	[]
2	Opção para exibir dados de análises de consumo: últimas leituras, média, número de hidrômetro, e últimas ocorrências;		[]
3	Opção para exibir a lista dos materiais utilizados no serviço em questão, podendo esta lista ser diferenciada para cada tipo de requerimento;	SIM	[]
4	Opção para exibir dados de reposição de asfalto;	SIM	[]
5	Opção para exibir dados para exame predial;	SIM	[]
6	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;	SIM	[]
7	Permitir cadastrar perguntas de vistoria exigidas na ordem de serviço;		[]
8	Opção de configuração para ser monitorada via painel de monitoramento de execução da ordem de serviço;	SIM	[]
9	Opção para configuração para ser supervisionada via painel de supervisão de serviços executados;	SIM	[]
10	Opção para definir uma mensagem específica na ordem de serviço para cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerência do setor;		[]
11	Opção para cobrar separadamente cada ordem de serviço de vistoria emitida;	SIM	[]
12	Permitir a definição do cabeçalho da ordem de serviço, de acordo com cada tipo de requerimento, conforme critério de configuração da gerência do setor;	SIM	[]
13	Permitir o cadastramento de textos que deverão ser	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	exibidas na ordem de serviço para apuração de informações diversas, conforme critério de configuração da gerência do setor;		
14	Permitir o cadastramento de uma observação informada pelo requerente que deverá ser impressa na ordem de serviço;		[]
15	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;	SIM	[]
16	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;	SIM	[]
17	Possibilitar emitir mais de uma ordem de serviço por requerimento, desde que o endereço possua mais de uma ligação;		[]
18	Emitir relatórios que auxiliem o gerenciamento das ordens de serviço e seu controle de programação, de acordo com a classificação de prioridades;	SIM	[]
19	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.	SIM	[]
20	Disponibilizar ao responsável pela programação da distribuição dos serviços a serem executados entre as equipes, dados para consultas tais como a quantidade de serviços a executar e os serviços atrasados e seus respectivos motivos;	SIM	[]
21	Possuir na baixa da ordem de serviço, a inclusão/alteração das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none">• 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;	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none"> • Leitura do hidrômetro trocado; • Número do lacre; • Duração do serviço; • Hora inicial e final da execução do serviço; • Veículo utilizado; • Km rodados; • Equipe e membro/operador de execução; 		
22	Permitir o desdobramento de ordem de serviço, para os que não atingirem a qualidade desejada ou para os que necessitem de um serviço complementar. Esta solicitação poderá ser cancelada caso tenha sido gerada indevidamente;		[]
23	<p>Possuir painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações a executar, contendo no mínimo as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo real de 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; 	SIM	[]
24	<p>Possuir um painel de monitoramento dos atendimentos/solicitações, contendo no mínimo as seguintes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opção para gerar uma ordem de serviço em: papel, on-line (para dispositivos móveis), comunicação via rádio, celular, outros; • Opção para imprimir uma ordem de serviço; • Opção para selecionar um ou vários registros, podendo filtrar por grupo de execução de trabalho, 		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	monitoradas e não monitoradas;		
25	<p>Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço, contendo no mínimo os seguintes itens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parecer do supervisor; • Permitir emissão/autorização de outras ordens de serviço para complementar sua execução; • Encaminhar para outros supervisores; • Encaminhar automaticamente as ordens de serviço a serem supervisionadas para seus respectivos supervisores, após a execução dos serviços; • Visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço até sua conclusão; • Opção para reimprimir uma ordem de serviço após sua execução; • Opção para filtrar por tipo de requerimento, por supervisor, por período de supervisão, por ordem de serviço; • Opção para listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço; • Controle de lançamento de supervisão de acordo com o “login” do supervisor; 		[]
26	Relatório técnico de avaliação dos atendimentos solicitados, contendo no mínimo os seguintes dados: total de atendimentos solicitados, a pagar, executados e a executar.		[]
27	Gráfico apresentando os quantitativos de serviços realizados por mês, com indicadores de dentro e fora do prazo previsto para execução;		[]
28	Relatório diário de avaliação dos atendimentos, informando a quantidade de serviços realizados por atendente e por serviço, (formato gráfico);		[]
29	Relatório dos requerimentos efetuados, com opção de ordenação por endereço, por nome do requerente, por número do requerimento e por tipo de requerimento;		[]
30	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por situação do serviço;		[]
31	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por endereço;		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

32	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por bairro;		[]
33	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por data de solicitação;		[]
34	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por mês de referência;		[]
35	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por tipo de serviço;		[]
36	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.		[]
37	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por data de emissão;		[]
38	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por data de execução;		[]
39	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por classificação de O.S;		[]
40	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por situação;		[]
41	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por bairro;		[]
42	Relatório dos requerimentos efetuados com filtro por tipo de requerimento;		[]
43	Permitir abertura de O.S de sindicância.	SIM	

IV – Módulo de Contas e Consumo

Gerenciar a apuração do consumo mensal de água do cliente, faturamento (emissão das contas de água), arrecadação e baixa das contas pagas; gestão dos hidrômetros; e gestão dos diversos cadastros associados ao processo.

Item	Descrição	Obrig	Atende
1	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;	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

2	Permitir que toda consulta a qualquer dado histórico esteja sempre disponível na base de dados, dispensando acesso a cópias de segurança de períodos passados;	SIM	[]
3	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;	SIM	[]
4	<p>Suportar cadastro de imóvel com o seguinte conjunto mínimo de informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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, industrial, pública, 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),	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none"> • 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), 		
5	Suportar o registro de data padrão de vencimento de preferência para o cliente, conforme legislação atual;		[]
6	<p>Suportar o cadastro de pessoas (clientes do serviço de fornecimento de água), contemplando o conjunto mínimo de campos de dados a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscrição (CPF ou CNPJ), • Nome, • RG (se pessoa física), • Nome do pai (se pessoa física), • Nome da mãe (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); 	SIM	[]
7	<p>Vinculação da responsabilização dos débitos de consumo à pessoa autora do consumo, e não ao imóvel</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Lei no Inquilinato define que a quitação dessas dívidas é obrigação do inquilino de 10 de jan de 2022) • Artigo 23 da Lei nº 8.245 de 18 de Outubro de 1991 	SIM	[]
8	Suportar o cadastro do registro dos cortes por imóvel;	SIM	[]
9	Suportar o cadastro de registro de ligação e religações;	SIM	[]
10	Possibilidade de criação de novos campos ao cadastro de ligações, definidos pelo operador do sistema;	SIM	[]
11	Suportar o cadastro de registro de violações;		[]
12	Suportar o cadastro de agentes arrecadadores, podendo ser agências da rede bancária ou pontos de arrecadação do	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	comércio,		
13	Suportar o cadastro de calendário, informando os feriados universais, nacionais, estaduais e municipais, sobre efeito em vencimentos de contas;		[]
14	Suportar o cadastro técnico da rede, material, localização, distância, testada, juntamente com a configuração de macro medidores;	SIM	[]
15	Suportar o cadastramento de ligações de condomínio, fazendo a diferenciação do hidrômetro mestre e seus dependentes;	SIM	[]
16	Possuir registro da inscrição de cadastro municipal para cada imóvel, a fim de estabelecer relacionamento dos débitos junto às prefeituras;	SIM	[]
17	Suporte ao cadastramento de macro medidor;	SIM	[]
18	Suporte ao cadastro de fabricantes e fornecedores de hidrômetros	SIM	[]
19	Suporte ao cadastro de notas fiscais de compra de hidrômetros	SIM	[]
20	Suporte ao cadastro do Anexo Tarifário, que caracteriza os valores a cobrar por faixa de consumo e tipo de consumo por imóvel;	SIM	[]
21	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.	SIM	[]
22	Manter cadastro para registro dos motivos possíveis para emissão de Certidão Negativa de Débito.		[]
23	Gestão de Hidrômetros Manter cadastro dos hidrômetros geridos pela setor, detalhando; <ul style="list-style-type: none"> • Número do hidrômetro, • Fabricante, • Vazão, • Quantidade de dígitos, • Diâmetro, • Fornecedor, • Data de aquisição, • Nota fiscal de compra, 	SIM	[]
24	Manter cadastro do histórico dos hidrômetros instalados,	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	bem como dos hidrômetros mantidos em estoque.		
25	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.	SIM	[]
26	Opção para cancelar um resíduo de consumo na troca de hidrômetro.		[]
27	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).		[]
28	Opção para gerar guia de recolhimento (possibilita desmembrar um serviço inserido na conta, gerando uma guia separada para seu pagamento).		[]
29	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;		[]
30	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;	SIM	[]
31	Permitir a carga de mais de um conjunto de contas (em rota de leitura) a ser carregada no coletor (grades) de uma só vez;	SIM	[]
32	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;	SIM	[]
33	Suporte à recepção da autoleitura, informada por telefone. Esta leitura informada será enviada junto com a grade de leitura, por ocasião de sua leitura, para produção da conta a faturar;		[]
34	Emitir comunicado de excesso de consumo, onde após emitir a fatura do mês, para as unidades que o consumo for maior que sua média, o sistema deve emitir em seguida um	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	comunicado de excesso de consumo, exibindo o texto de alerta.		
35	Permitir receber de volta dos coletores, grades parcialmente lidas;	SIM	[]
36	Gerenciar e controlar a leitura dos hidrômetros, acompanhando as transmissões “online” das grades enviadas e recebidas entre os coletores e o servidor da aplicação;	SIM	[]
37	Configurações para faturamento Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de multas, segundo a regulamentação municipal;	SIM	[]
38	Permitir configurações de cálculo de valor da conta contendo pelo menos as seguintes alternativas: <ul style="list-style-type: none">• Cálculo por categoria, com tarifa mínima,• Por ligação ou por economia;• Cálculo, com efeito cascata, ou cálculo direto na faixa,• Por estimativa (no caso de ligações sem hidrômetro),• Adoção da TBO (Tarifa Básica Operacional);	SIM	[]
39	Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de juros de mora, segundo a regulamentação municipal;	SIM	[]
40	Possibilitar a parametrização quanto ao cálculo de correção monetária segundo a regulamentação municipal;	SIM	[]
41	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;	SIM	[]
42	Permitir a indicação de datas de vencimento das contas por rota, observando-se o calendário dos dias úteis do município;		[]
43	Suportar o registro de clientes que prefiram pagamento via débito automático em conta bancária;		[]
44	As leituras de hidrômetro em clientes com débito automático em conta bancária promovem o retorno o registro da leitura, para internamente no município enviar o registro da cobrança automática conforme previsto;	SIM	[]
45	Permitir configurar a quantidade de meses para o cálculo da média de consumo.	SIM	[]
46	Permitir configurar de deverá descartar os consumos que	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	não serão válidos para compor a média de consumo (tais como a ocorrência de vazamentos);		
47	Opção para cobrar ou não uma ligação cortada;	SIM	[]
48	Opção para cobrar ou não um consumo gerado através de violação de hidrômetro cortado ou desligado;	SIM	[]
49	Opção de faturar a leitura com apenas 30 dias de consumo. Esta opção deve ajustar a leitura nos casos em que o período for superior a 30 dias;	SIM	[]
50	Suportar a configuração para impressão não ocorrer de forma simultânea com a leitura, mas internamente após retorno das grades de leitura dos hidrômetros;	SIM	[]
51	Opção para grupar contas por CNPJ ou CPF do cliente.	SIM	[]
52	Crítica de Leitura Permitir selecionar uma ligação, para emissão de ordem de serviço para releitura ou vistoria.	SIM	[]
53	Faturamento Permitir a cobrança da tarifa/taxa de esgoto por percentual do valor da água ou valor fixo, ou valor por faixa de consumo;	SIM	[]
54	Opção para cobrar em uma leitura não realizada, faturamento pelo consumo médio, consumo mínimo ou valor fixo;	SIM	[]
55	Permitir a cobrança fixa e automática de emolumentos e cobrança bancária;		[]
56	Permitir a cobrança fixa e automática de serviços de água (a ser repassado aos órgãos de proteção ao meio ambiente);	SIM	[]
57	Permitir a cobrança automática de alguns serviços, como por exemplo, iluminação pública, pavimentação e outros;	SIM	[]
58	Permitir a cobrança automática de serviço para as ordens de corte emitidas;	SIM	[]
59	Permitir a cobrança automática de serviço para os reaviso de contas emitidas;	SIM	[]
60	Permitir a cobrança automática de serviço para as religações emitidas;	SIM	[]
61	Permitir a cobrança de outros serviços e parcelas nas contas mensais de água, conforme tabela da empresa prestadora de serviços;		[]
62	Possibilitar a geração de uma conta de água antecipada ao	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	seu período normal de leitura;		
63	Permitir o envio de contas impressas em campo através da WEB;	SIM	[]
64	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;	SIM	[]
65	Permitir a impressão do código PIX nas contas;	SIM	[]
66	Permitir configurar uma conta para débito automático em conta bancária do cliente;	SIM	[]
67	As contas configuradas em débito automático em conta bancária, não serão impressas, mas enviadas diretamente ao banco via arquivos padrão FEBRABAN.	SIM	[]
68	Permitir a emissão de contas agrupadas (sob a responsabilidade de um determinado cliente).		[]
69	Para contas agrupadas à Secretaria Estadual de Educação, deverá gerar o arquivo padrão contendo os dados da conta;	SIM	[]
70	Gerar arquivo de dados para exportação ao ambiente de autoatendimento Internet, permitindo consulta ou emissão de 2ª via da conta.		[]
71	Toda transação de troca de arquivos eletrônicos entre o banco e o município (envio da cobrança automática, retorno dos recebimentos do dia), devem ocorrer adotando arquivos compatíveis com o padrão FEBRABAN;	SIM	[]
72	Opção para emitir contas no padrão de ficha de compensação;	SIM	[]
73	Opção para não imprimir as contas com valor zero;	SIM	[]
74	Permitir bloquear a impressão de conta a partir de um valor mínimo, condicionado a não haver tarifa de água;	SIM	[]
75	Possibilitar encaminhamento das contas lidas e a imprimir (não impressas de forma simultânea com a leitura), de forma terceirizada (gráficas);	SIM	[]
76	Baixar automaticamente as contas com valor zero;	SIM	[]
77	Estar integrado de forma plena com o módulo de requerimentos, de forma a compor neste faturamento, os serviços requisitados;	SIM	[]
78	Suportar o estorno de contas faturadas segundo os critérios admitidos pelo município, bem como as inclusões de novas contas em substituição a aquelas excluídas,		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	compondo os relatórios de faturamento e arrecadação descritos a diante.		
79	Opção de gerar guia(s) avulsa(s) podendo personalizar sua composição de serviços.		[]
80	Permitir faturamento de contas via arquivo de telemetria		[]
81	Permitir faturar clientes sem estar vinculado a um imóvel	SIM	[]
82	Baixa por recebimento de pagamento Permitir recepção de arquivos oriundos dos agentes arrecadadores, com os registros de recebimento de contas pagas pelos clientes,	SIM	[]
83	Permitir que a baixa seja feita via leitura ótica ou por digitação manual, caso haja algum problema com os arquivos recebidos dos agentes arrecadadores;		[]
84	Gerar arquivos contendo os dados da arrecadação, dados dos faturamentos, estornos e inclusões para integração com a contabilidade.	SIM	[]
85	Suporte a interligação com sistema de contabilidade do cliente via API quando tal recurso disponibilizado pelo sistema de gestão administrativa e financeira do cliente, ou via arquivo texto ou XML.	SIM	[]
86	Identificar os registros de pagamentos em duplicidade, com crédito automático ao cliente, utilizando o conceito de amortização do crédito existente.	SIM	[]
87	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.	SIM	[]
88	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.		[]
89	Atendimento - Negociação de débitos Exibir na tela de atendimento, as últimas leituras, com no mínimo os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none">• Mês de processamento,• Data/hora de leitura,• Leitura,• Ocorrência de leitura,• Consumo,	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none">• Nome do leiturista,• Hidrômetro,• Consumo médio,• Leitura/ocorrência coletada (em campo original), Apresentar legenda em cores para as definições dos seguintes tipos de registros: <ul style="list-style-type: none">• 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.		
90	Possuir uma tela para gerar ordens de serviços diversas, como troca de hidrômetro, verificação de consumo, etc.;	SIM	[]
91	Possuir integração com o sistema de cadastramento via coletor de dados em campo para atualização de dados cadastrais. Todas as informações do cadastramento deverão estar disponíveis para consulta na tela do atendimento.	SIM	[]
92	Permitir integração com o sistema de Gestão de Ordem de Serviço, para execução das ordens de corte através de dispositivo de computação móvel .	SIM	[]
93	Emitir ordens de serviços para as leituras identificadas na crítica de leitura, de forma a imprimir; <ul style="list-style-type: none">• Por rota/reservatório,• Por ocorrência,• Individualizada por ligação.	SIM	[]
94	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.		[]
95	Permitir gerar um carnê das contas das ligações que não possuam hidrômetro. Este carnê poderá ser trimestral, semestral, anual ou outro período estabelecido pelo município.	SIM	[]
96	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.	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

97	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.	SIM	[]
98	Permitir parcelamento de débitos com geração de carnê.	SIM	[]
99	Permitir aplicar juros nas parcelas geradas no parcelamento (juros simples ou juros compostos).		[]
100	Permitir reparcelamento de carnês conforme normas específicas. Deverá ter opção de controlar a quantidade de vezes que um carnê poderá ser reparcelado.		[]
101	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,	SIM	[]
102	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.	SIM	[]
103	Possuir um cadastro com os motivos de revisão e parcelamentos.		[]
104	Permitir recalcular a média da ligação no ato da revisão da conta.		[]
105	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.		[]
106	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: <ul style="list-style-type: none">• Reaviso por débitos vencidos a partir de um determinado mês,• Reaviso por quantidade de dias de atraso,• Reaviso por quantidade mínima de contas em	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	atraso, <ul style="list-style-type: none"> Intervalo de valores em débito. Os reavisos poderão ser impressos em modelo duplo por folha A4 (dois avisos por folha);		
10 7	Emitir reaviso por ligações cortadas ou desligadas;		[]
10 8	Emitir uma notificação (extrajudicial) de conta em atraso, informando os débitos vencidos ao cliente, com canhoto para colher assinatura de ciência do notificado.	SIM	[]
10 9	Cadastro de registros de corte; informando, data do corte, data da religação, quantidade de violações;		[]
11 0	Emitir ordem de corte contendo no mínimo os seguintes filtros: <ul style="list-style-type: none"> 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. 	SIM	[]
11 1	A ordem de corte deve conter no mínimo as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> 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).	SIM	[]
11 2	Permitir informar no registro do corte, o tipo de corte a ser exibido na ordem de corte, como: <ul style="list-style-type: none"> Corte no cavalete, Corte no ramal, 	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none"> • Corte com lacre, • Outros 		
11 3	Opção para limitar a quantidade de ordens de corte a serem emitidas de cada vez.	SIM	[]
11 4	Opção para imprimir apenas ordens de corte das ligações que tenham sido notificadas anteriormente.	SIM	[]
11 5	Opção para exibir na ordem de corte, a data da última baixa realizada e observação na conta;		[]
11 6	Permitir a exibição das guias originárias na ordem de corte.		[]
11 7	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.	SIM	[]
11 8	<p>Emitir uma ordem de religação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por data de referência, • Por dias de corte, • Por situação, • Por parcelamento da dívida ativa em atraso. <p>Deverá exibir opcionalmente informações referentes ao último corte, tais como lacre, observações da leitura, tipo de corte.</p> <p>As ordens de religação deverão suportar impressão dupla em formulário A4 (duas ordens por folha).</p>	SIM	[]
11 9	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.	SIM	[]
12 0	<p>Segurança</p> <p>Identificação dos usuários do sistema por meio de sua identificação por código e senha de usuário, devendo tal senha ser classificada como “senha forte”.</p>	SIM	[]
12 1	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.	SIM	[]
12 2	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.	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

12 3	Geoprocessamento Os dados do sistema devem ser exportados para visualização em sistemas de geoprocessamento eventualmente contratados pelo usuário.	SIM	[]
12 4	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: <ul style="list-style-type: none">• 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;	SIM	[]
12 5	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: <ul style="list-style-type: none">• 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: <ul style="list-style-type: none">• Código da ligação,• Crítica• Situação da ligação,• Percentual de variação,• Categoria e economia,• Leitura anterior,• Leitura atual,• Ocorrência de leitura,• Data de leitura,• Leiturista.	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

12 6	Relatórios contábeis unificados, expressando dados do faturamento e arrecadação unificados dos diversos módulos do sistema, tais como: <ul style="list-style-type: none">• 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.	SIM	[]
12 7	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.	SIM	[]
12 8	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.	SIM	[]
12 9	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.	SIM	[]
13 0	Relatório técnico contendo no mínimo os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none">• 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	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<p>mês,</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, <p>Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês, por roteiro;</p>		
13 1	<p>Informações do processamento</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês, por roteiro.</p>	SIM	[]
13 2	Relatório contendo dados para composição do SINISA (antigo SNIS). Deve admitir filtro por período e por roteiro.	SIM	[]
13 3	<p>Histograma de consumo, exibindo por faixa de consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> A quantidade de contas/economias impressas, O volume real e o volume faturado, O valor faturado. <p>Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês, por faixa de consumo, por roteiro;</p>	SIM	[]
13 4	<p>Balanço financeiro, apontando o valor faturado, valor arrecadado, valor arrecadado até o vencimento, valor arrecadado após o vencimento, e o montante a receber.</p> <p>Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês e por roteiro.</p>	SIM	[]
13 5	<p>Termo de verificação dos débitos, apresentando no mínimo os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Saldo do mês anterior, Valor faturado no mês, Valor estornado no mês, 	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none"> • Valor incluído no mês, • Valor inscrito no mês, • Valor recebido no mês, • Valor final; <p>Este relatório deve admitir filtro de impressão por mês e por roteiro.</p>		
13 6	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 roteiro. Este relatório deve ainda apresentar em formato gráfico para facilitar a visualização do usuário.	SIM	[]
13 7	<p>Relatório das contas revisadas / alteradas, contendo no mínimo os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código da ligação, • Número da guia, • Data, • Valor anterior, • Valor atual, • Motivo, • Operador. <p>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.</p>	SIM	[]
13 8	Relatório das contas revisadas / alteradas, podendo emitir apenas as contas parceladas.	SIM	[]
13 9	<p>Listagem de estudo de consumo, contendo no mínimo os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligação, • Endereço, • Volume real, • Volume faturado. 	SIM	[]
14 0	Emissão relatórios de perdas, com filtros por zona, rota, reservatório, macro, bairro, por período e ligação macro.	SIM	[]
14	Relatório de leituras agrupado por ocorrências, contendo a	SIM	



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

1	quantidade e o consumo medido em cada ocorrência. O relatório deve admitir filtro de impressão por período e por roteiro.		
---	---	--	--

VII – Módulo Da Dívida Ativa			
Este módulo permite o município atender à legislação federal quanto à cobrança dos débitos que sejam passíveis de serem inscritos na dívida ativa. O sistema deverá definir muito bem cada etapa do processo, resguardando assim todas as exigências da Lei e suas determinações.			
Ite m	Descrição	Obrig	Atend e
1	Emitir a notificação dos débitos a serem inscritos com prazo determinado caso não ocorra seu pagamento. As notificações devem ser emitidas por: <ul style="list-style-type: none">• Setor e• Por faixa de valores em débito;	SIM	[]
2	Permitir o acompanhamento do andamento dos processos notificados em tela e por relatórios do sistema;	SIM	[]
3	Suportar configuração das taxas de correção monetária, de juros e de multas conforme previsto na legislação municipal;	SIM	[]
4	A inscrição na dívida ativa deve ocorrer em nome do proprietário da geração deste débito;	SIM	[]
5	Gerar o livro da Dívida Ativa inscrita, com opção de sua impressão;	SIM	[]
6	Gerar no ato da inscrição, um relatório informando à contabilidade, sobre os valores que passam de “contas a receber” para a “dívida ativa”;	SIM	[]
7	Permitir classificação tributária e não tributária dos serviços inscritos em dívida ativa, conforme legislação municipal;	SIM	[]
8	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 pré determinados pela contabilidade;	SIM	[]
9	Emitir certidão de inscrição em dívida ativa, conforme registro no livro numerada, para controle e identificação;	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

10	Emitir documento de procuração conforme registro no livro de inscrição e com numeração para controle e identificação;	SIM	[]
11	Emitir documento de execução/petição conforme registro no livro de inscrição, composto de numeração para controle e identificação;	SIM	[]
12	Emitir termo de inscrição conforme registro no livro de inscrição, com numeração para controle e identificação;	SIM	[]
13	Permitir lançar no sistema, as certidões/petições que foram encaminhadas ao FORUM, informando o número de ordem/distribuição e sua respectiva posição;	SIM	[]
14	Possuir opção de gerar os documentos de Certidão de Inscrição, Petição, Procuração e Execução por livro e por data de vencimento;	SIM	[]
15	Opção pagara gerar uma nova Certidão de Inscrição, de Petição, e de Execução, agregando as últimas certidões que não foram encaminhadas ao FORUM;	SIM	[]
16	Emitir uma conta para cobrança amigável. Nesta etapa o sistema deverá permitir o parcelamento da dívida conforme regulamento do município, fazendo ainda o acompanhamento de baixas, ou caso seja necessário, a atualização das parcelas não pagas até o vencimento;	SIM	[]
17	Informar um valor mínimo para que os documentos de certidão de inscrição, de petição, de procuração e de execução sejam gerados;	SIM	[]
18	Permitir a baixa com os valores arrecadados através da execução fiscal, emitindo também seus relatórios contábeis;	SIM	[]
19	Opção de gerar os parcelamentos da dívida ativa em boleto a vulso e/ou nas contas mensais de água, a critério da gerência do setor;	SIM	[]
20	Opção de gerar os parcelamentos contendo os juros compostos nas parcelas;	SIM	[]
21	Opção de informar na negociação, um valor a ser pago na primeira parcela;	SIM	[]
22	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;	SIM	[]
23	pção de realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	dados do que será parcelamento;		
24	Opção de cobrar honorários ou não no ato da negociação da dívida;	SIM	[]
25	Opção de informar na negociação uma observação referente a negociação;	SIM	[]
26	Opção de inserir na negociação valores de diligência, gerando informação de inclusão na contabilidade;	SIM	[]
27	Opção de inserir na negociação outros serviços, gerando informação de inclusão na contabilidade;	SIM	[]
28	Opção de rever os valores inscritos, gerando informação de estorno/inclusão à contabilidade;	SIM	[]
29	Opção de localizar uma dívida através do número de certidão.	SIM	[]
30	Opção inscrever um débito através de notificação, edital ou mesmo sem notificação, à critério da Diretoria.	SIM	[]
31	Possuir prazo para a prescrição da dívida, restringindo sua inscrição ou sua execução fiscal;	SIM	[]
32	Permitir a definição dos textos que serão exibidos na notificação, certidão, execução fiscal, procuração, livro e termo de parcelamento, à critério da Diretoria;	SIM	[]
33	Permitir a aplicação de descontos na negociação da dívida ativa, sobre multas, juros, correção, conforme regulamento do SAAE;	SIM	[]
34	Opção de cobrar valores automaticamente no ato da negociação, ex: diligência, visita do oficial de justiça e outros;	SIM	[]
35	Possuir tela para restaurar/retornar os valores de dívida ativa alterados erradamente, seja uma negociação ou um cancelamento indevido;	SIM	[]
36	Opção de gerar um único parcelamento para guias em dívida ativa que estão em processos distintos, amigável e judicial;	SIM	[]
37	Permitir cobrar uma multa de parcelas que estão em atraso de uma negociação em dívida ativa;	SIM	[]
38	Opção de calcular juros simples no parcelamento da dívida ativa;	SIM	[]
39	Corrigir automaticamente o valor da parcela em atraso no ato da emissão da 2ª via;	SIM	[]
40	Opção de pré-definir a quantidade de vezes em que uma dívida poderá ser re-parcelada;	SIM	[]
41	Opção de emitir relatório da dívida ativa, tendo no mínimo os seguintes filtros: <ul style="list-style-type: none">• inscrita,• em processo judicial,	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none"> • 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; 		
42	Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa recebida no mês ou ano;		[]
43	Gerar relatório e gráfico contendo os valores de dívida ativa a receber no mês ou ano;		[]
44	Gerar relatório e gráfico de avaliação das notificações, recebidas, negociadas e a receber;		[]
45	Gerar relatório e gráfico de avaliação das inscrições recebidas, negociadas e a receber;		[]
46	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/agencia de pagamento;		[]
47	Opção de localizar uma dívida através do número de certidão;	SIM	[]
X – Módulo de Ordem de Serviços “OnLine”			
O módulo permite a integração “Online” de todos os setores através de conexão WEB, interligando as solicitações “Ordens de Serviço”, sua execução em tempo real (computação móvel), incluindo o gerenciamento de mensagens, atualização simultânea em cada módulo afetado, resultando na redução de custos operacionais.			
Ite m	Descrição	Obrig	Atend e
1	Deve disponibilizar uma tela para o controle de envio de e-mail. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados em fila, para assim que seja possível, ocorra o reenvio.	SIM	[]
2	A tela registro de e-mail para envio deve oferecer os seguintes filtros: <ul style="list-style-type: none"> • Ligação, • Roteiro, • Endereço, • Bairro, 	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none">• Localidade,• Situação,• Tipo de serviço,• Número do hidrômetro,• Categoria de consumo,• Vencimento,• Por consumo médio,• Ocorrência de leitura,• Data de corte,• Data de religação,• Com hidrômetro,• Sem hidrômetro,• Por débitos,• Sujeito a corte,• Com leitura fora de faixa,• Por leitura repetida;		
3	Deverá possuir uma tela para controle de envio de SMS. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados em fila, para assim que seja possível, ocorra o reenvio;	SIM	[]
4	A tela registro de SMS para envio, deve oferecer os seguintes filtros: <ul style="list-style-type: none">• Ligação,• Roteiro,• Endereço,• Bairro,• Localidade,• Situação,• Tipo de serviço,• Número do hidrômetro,• Categoria de consumo,• Vencimento,• Por consumo médio,• Ocorrência de leitura,• Data de corte,• Data de religação,• Com hidrômetro,• Sem hidrômetro,	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none">• Por débitos,• Sujeito a corte,• Com leitura fora de faixa, Por leitura repetida;		
5	Disponibilizar uma tela para o controle de envio de e-mail para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do e-mail, estes deverão ficar armazenados em fila, para assim que possível, reenviar;	SIM	[]
6	Disponibilizar uma tela para o controle de envio de SMS para inscrições em débito. Caso não seja possível o envio do SMS, estes deverão ficar armazenados em fila, para assim que possível, reenviar;	SIM	[]
7	Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via e-mail, referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (quando solicitada, paga, executada e outros);	SIM	[]
8	Parametrizar os requerimentos que enviarão comunicados via SMS referentes ao status da solicitação, permitindo personalizar o texto da mensagem e o momento do envio (quando solicitada, paga, executada e outros);	SIM	[]
9	Possuir uma interface de comunicação com os servidores de envio de SMS disponíveis no mercado, sendo o contrato deste serviço, sob a responsabilidade da contratante;	SIM	[]
10	Permitir integração do módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviço com recursos de computação móvel para controlar e registrar informações da execução de ordem de corte e outros serviços diversos pelo operador no campo;		[]
11	A integração do módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviço com os recursos de computação móvel deve permitir o envio das ordens diretas ao operador no campo, e recepcionar o retorno das atualizações registradas por ele.	SIM	[]
12	A integração do módulo de Gerenciamento de Ordem de Serviço com os recursos de computação móvel deve exibir painel de monitoramento em tempo real, indicando a localização geográfica da equipe de execução;	SIM	[]
13	Possuir um painel de supervisão das ordens de serviço: permitir emissão e autorização de outras ordens de serviços para complementar a execução original.		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

14	Painel de supervisão das ordens de serviço: Permitir registrar parecer do supervisor;	SIM	[]
15	Painel de supervisão das ordens de serviço: Permitir encaminhar OS para outro supervisor;	SIM	[]
16	Painel de supervisão das ordens de serviço: Encaminhar automaticamente OS a serem supervisionadas, após a execução dos serviços;	SIM	[]
17	Painel de supervisão das ordens de serviço: Permitir visualizar em tempo real todas as supervisões realizadas para uma ordem de serviço, até sua conclusão;	SIM	[]
18	Painel de supervisão das ordens de serviço: permitir reimprimir uma ordem de serviço após sua execução;		[]
19	Painel de supervisão das ordens de serviço, permitir filtrar as ordens de serviço por: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de requerimento, • Supervisor, • Período de supervisão, • Ordem de serviço; 	SIM	[]
20	Painel de supervisão de ordens de serviço: exibir um gráfico informando as supervisões pendentes por supervisor;		[]
21	Painel de supervisão das ordens de serviço: listar todas as supervisões realizadas por ordem de serviço;	SIM	[]
22	Painel de supervisão das ordens de serviço: controle do lançamento das supervisões, de acordo com o LOGIN do supervisor;	SIM	[]

XIII – Módulo de Atendimento ao Público			
O módulo oferece um ambiente ao usuário do sistema com acesso a todo universo de informações gerenciadas pelo município permitindo todo tipo de atendimento eventualmente requerido pelo cliente.			
Item	Descrição	Obrig	Atende
1	Possuir tela de atendimento ao público, seja na recepção ou por telefone, permitindo através de senha do atendente, a possibilidade de alterar dados ou não, segundo critério da gerência do setor;	SIM	[]
2	Permitir a consulta de todos os dados cadastrais do cliente	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	e/ou das ligações sob sua responsabilidade;		
3	Permitir a visualização da ligação no mapa de acordo com a coordenada geográfica ou do endereço do imóvel, esta visualização deverá ser possível de ser impressa;		[]
4	Permitir a consulta dos dados de envio e recebimento das contas em débito automático, informando: <ul style="list-style-type: none">• Qual a data de envio ao banco,• Qual a data de retorno do banco,• Se a conta foi retomada ou não,• Se não foi paga e qual motivo alegado pelo banco;	SIM	[]
5	Permitir a consulta dos débitos pendentes com detalhamento, exibindo: <ul style="list-style-type: none">• Previsão de multa, juros e correção monetária,• Consumo faturado,• Leitura e ocorrência,• Data do faturamento,• Data da emissão,• Detalhamento dos serviços inseridos nas contas;	SIM	[]
6	Permitir a consulta dos débitos em dívida ativa, com previsão de multa, juros, correção monetária, e com possibilidade de impressão de uma 2ª via para pagamento, corrigida ou não;	SIM	[]
7	Permitir a impressão da 2ª via da conta;		[]
8	Permitir a impressão de uma guia resumida (guia que contenha várias contas em débito, aglutinadas em um único documento para pagamento). Essa poderá ser bloqueada e sua impressão somente com liberação do administrador;	SIM	[]
9	Exibir informações das últimas leituras, contendo no mínimo os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none">• Mês de processamento,• Data e hora da leitura,• Ocorrência de leitura,• Consumo,• Nome do leiturista,• Hidrômetro,• Consumo médio,• Leitura/ocorrência coletada em campo Apresentar legenda em cores para definição dos	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	<p>seguintes tipos de registro:</p> <ul style="list-style-type: none">• Leitura do hidrômetro atual,• Hidrômetro anterior,• Hidrômetro do mês,• Fotos tiradas no momento da leitura. <p>Deverá exibir a informação dos consumos em formato gráfico.</p>		
10	Permitir visualizar fotos tiradas durante a leitura, com opção de impressão;	SIM	[]
11	Permitir visualizar dados do recadastramento, como informações cadastrais e fotos do imóvel;	SIM	[]
12	<p>Exibir as últimas contas pagas (sem limite), com as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número da guia,• Valor,• Vencimento,• Pagamento,• Banco e agência do pagamento.	SIM	[]
13	Deve permitir exibir o detalhamento dos serviços cobrados nas guias pagas;	SIM	[]
14	Permitir a simulação de faturamento por consumo informado, podendo agregar lançamentos de serviços previstos para as próximas contas;	SIM	[]
15	<p>Permitir consulta dos dados cadastrais e técnicos da rede e ramal da ligação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rede,• Ramal,• Diâmetro da rede/ramal,• Material utilizado na rede,• Distância,• Outros;	SIM	[]
16	<p>Permitir a consulta dos processos que estão em dívida ativa, devendo visualizar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dados da notificação,• Dados da inscrição,• Dados da cobrança judicial,• Descrição do débito original,• Dados do livro,	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS ESTADO DE MINAS GERAIS

	<ul style="list-style-type: none">Dados do processo de retorno do Fórum;		
17	Permitir a consulta dos lançamentos de serviços previstos para as próximas contas;		[]
18	Permitir a consulta sobre todos os requerimentos ou atendimentos já realizados ou em execução;	SIM	[]
19	Permitir a consulta, inclusão, alteração das notas referentes à ligação;	SIM	[]
20	Permitir a impressão de "Certidão Negativa de Débito" ou Positiva de Débito ou Positiva com efeito Negativa;	SIM	[]
21	Permitir a impressão da Certidão Negativa de Débito, para quem possua débitos, imprimindo um canhoto contendo os todos os débitos existentes, fazendo com que a ligação seja validada com pagamento deste canhoto.	SIM	[]
22	Permitir ao atendente realizar novos requerimentos, solicitações de serviços diversos e reclamações, encaminhando imediatamente para os setores responsáveis;	SIM	[]
23	Permitir gerar requerimento e um termo no ato do parcelamento de débito, quitação débito, revisão de conta e geração de guia antecipada;	SIM	[]
24	Permitir avançar e/ou retroceder um cadastro na tela de atendimento do cliente;		[]
25	Permitir localizar uma ligação através: <ul style="list-style-type: none">Do código de ligação,Nome do proprietário,Endereço do imóvel,Hidrômetro,CPF,Número da CDA,Rota,Código de ligação do sistema anterior;	SIM	[]
26	Permitir consultar, inserir ou alterar o prazo de corte solicitado pelo cliente;	SIM	[]
27	Permitir realizar uma revisão na conta de água, podendo alterar valores faturados, inserir novos serviços e valores, excluir serviços e valores, inserir um motivo e alterar o vencimento;	SIM	[]
28	Exibir fotos tiradas no momento da leitura, podendo ser impressa a ser entregue ao cliente.		[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

XIV – Módulo de Auto Atendimento via Internet

O módulo de Auto Atendimento via Internet visa permitir ao cliente, acessar remotamente toda a base informações de suas ligações de água no sistema de saneamento do município, e a partir deste recurso, fazer solicitações de todos os serviços que desejar, sem a necessidade de sua presença física aos escritórios de atendimento do município.

Ite m	Descrição	Obrig	Atend e
1	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;	SIM	[]
2	O cliente para acessar os serviços deve <u>abrir uma sessão de interação(login)</u> 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;	SIM	[]
3	Permitir ao cliente consultar seus débitos pendentes;	SIM	[]
4	Permitir ao cliente consultar as últimas leituras;	SIM	[]
5	Permitir ao cliente consultar os últimos consumos;	SIM	[]
6	Permitir ao cliente consultar as últimas contas pagas;	SIM	[]
7	Permitir ao cliente consultar o anexo tarifário;		[]
8	Permitir ao cliente consultar seus dados cadastrais;	SIM	[]
9	Permitir ao cliente consultar os dados cadastrais de suas ligações;	SIM	[]
10	Permitir ao cliente emitir 2ª via de conta;	SIM	[]
11	Permitir ao cliente emitir Certidão Negativa de Débito;		[]
12	Permitir ao cliente efetuar requerimentos pré-definidos pelo módulo de requerimentos;	SIM	[]
13	Permitir ao cliente consultar os serviços solicitados e sua situação atual;	SIM	[]
14	Permitir ao cliente fazer a simulação de faturamento de leituras;		[]
15	Permitir ao cliente solicitar um parcelamento de débito. Esta solicitação será encaminhada ao setor de análise para aprovação.		[]
16	Permitir ao cliente enviar arquivos PDF ou imagens;	SIM	[]



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

Habilitação técnica:

As empresas candidatas devem preencher nos quadros do termo de referência, se atendem ou não a cada um dos itens descritos dos módulos apresentados. Os itens descritos como obrigatórios são de exigência de funcionalidade a ser ofertadas imediatamente quando da instalação do sistema. Os demais itens classificados como não obrigatórios devem ser atendidos em pelo menos 80%, permanecendo o compromisso de ser desenvolvido e disponibilizado no prazo máximo de 90 dias de sua contratação.

No momento do registro das propostas, qualquer empresa candidata que não atingir 100% dos itens descritos como obrigatórios, e no mínimo 80% dos itens não obrigatórios, serão desclassificadas do processo por “inconformidade de sua oferta comparada o objeto da contratação”.

Prova de Conceito

A empresa vencedora do processo de disputa de preços deverá no prazo máximo de 5 dias corridos após finalizada a disputa, fazer demonstração de seu sistema ofertado à comissão de avaliação de sua oferta, quando então serão verificados a conformidade de seu sistema ao objeto da contratação, e da mesma forma, caso não tenham sido alcançados 100% dos itens obrigatórios e o mínimo de 80% dos itens não obrigatórios como efetivamente atendidos na demonstração, a empresa será desclassificada do processo.

A empresa que atender às exigências da prova de conceito, deve no prazo de 90 dias atender aos itens não obrigatórios que não tenham sido considerados satisfeitos na fase de demonstração da prova de conceito. Caso este prazo não seja cumprido, a empresa será desclassificada do processo, ensejando a convocação da próxima empresa.

Sistema de Gestão Comercial				
Lote	Item	Descrição	Obrig	Ñ Obrig
I	1	Módulo de Controle de Acesso	6	4
	2	Módulo de Requerimentos	29	9
	3	Módulo de Gerenciamento de ordem de serviço:	18	25
	4	Módulo de Contas e consumo:	111	30



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

5	Módulo de cobrança de lixo e limpeza pública:	10	3
6	Módulo de Dívida ativa: gestão da dívida ativa	47	5
7	Módulo de recebimento de contas:	5	1
8	Módulo de OS – Online:	18	4
9	Módulo de Atendimento ao público:	23	5
10	Módulo de Auto Atendimento via Internet:	12	4
11	Módulo de Hospedagem em Nuvem:	7	1
Totais.....		377	115

1-1- O Contrato deverá ser firmado sobre o menor preço unitário.

1-2 – O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase desta licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação ou inabilitação do licitante, ou a rescisão da Ata de registro de Preços, sem prejuízo das sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

1-3 – Incorrerão a retenção do Imposto de Renda Retido na Fonte (IRRF) e o recolhimento aos cofres da Prefeitura Municipal, em conformidade com o disposto no Decreto Municipal nº. 1.849/2023 e com base na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 devendo obedecer aos percentuais de retenção estabelecidos no anexo I da referida instrução normativa.

1-4 – Fica expressamente assegurado à Diretoria de Água e Esgoto desta Prefeitura, rejeitar no todo ou em parte, o produto, caso seja constatado que não atendam ou contrariem as exigências estabelecidas no presente edital e termo de referente.

1-5 – Nesta hipótese, a empresa vencedora do certame terá de substituir, por sua conta e risco, sem quaisquer ônus, os produtos rejeitados.

2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Deverá ser apresentado pelo menos um atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando aptidão do licitante para desempenho de atividade compatível com o objeto da licitação.

3 - CLASSIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS COMUNS:

Os bens/serviços a serem adquiridos enquadram-se na definição de MATERIAIS/SERVIÇOS caracterizados como comuns, tendo em vista que possuem características tecnicamente padronizadas, de aferição simples, cujos padrões de



PREFEITURA MUNICIPAL DE PAPAGAIOS

ESTADO DE MINAS GERAIS

desempenho e qualidade são objetivamente definidos por meio de especificações usuais do mercado.

4 - ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS:

O orçamento estimado da contratação será divulgado após o julgamento das propostas de preços, visando estimular a competitividade e viabilizar a negociação de maneira mais natural, em consonância com o interesse público.

Nesse sentido já se manifestou o TCU: *“No caso, a Administração não divulgou a planilha e contratou com preços inferiores em 50% a esta”*. (Fonte: TCU. Processo nº 500.117/96-9. Decisão nº 097/1997- Plenário)” (grifo nosso)

5 - Prazo e Local de entrega: os produtos solicitados deverão ser entregues nos respectivos setores requisitantes. Após recebimento da Ordem de Fornecimento, o licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias para efetivar a entrega.

6 - Prazo de Pagamento: Até 30 (trinta) após a entrega da mercadoria, mediante a apresentação da Nota Fiscal devidamente aprovada pelo setor requisitante, acompanhada de comprovantes de regularidade perante o INSS e FGTS.

7 - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Ficha	00374	
Órgão:	02	Prefeitura Municipal
Unidade:	02.04	SEC MUN TRANSPORTE OBRAS E SERVIÇOS PÚBL
Sub-Unidade:	02.04.20	DIRETORIA DE ÁGUA E ESGOTO
Funcional Programática:	17.512.0447.2160	MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO B
Elemento da Despesa:	3.3.90.40.00	Serv. de TI e Comunicação - PJ
Fonte de Recurso:	1.500.000.0000	Recursos não Vinculados de Impostos

8 - ÓRGÃO REQUISITANTE:

Gestor do contrato: ROBERSON CHAVES NOGUEIRA

Fiscal do contrato: Elmane de Campos

ROBERSON CHAVES NOGUEIRA
DIRETORIA DE ÁGUA E ESGOTO