

TERMO DE REFERÊNCIA**1. DEFINIÇÃO DO OBJETO:**

1.1. O objeto da contratação consiste na **LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA SISTEMA DE FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO E CONTROLE DE CONTAS E CONSUMO, GERENCIADOR DE SISTEMA, CONVÊNIO ARRECADAÇÃO, NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO, ATENDIMENTO AO PÚBLICO, ATRAVÉS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA PLATAFORMA WEB, AGENCIA VIRTUAL, SISTEMA DE COLETA DE LEITURAS E EMISSÃO SIMULTÂNEA ATRAVÉS DE EQUIPAMENTOS PORTÁTEIS, JUNTO AO SERVIÇO AUTÔNOMO DE AGUA E ESGOTO DO DISTRITO DE LAGOINHA - QUIXERÉ/CE.**

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:

2.1 ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO: Para determinação das especificações do serviço segue em anexo as tabelas devidamente discriminadas de acordo com a especificação do serviço.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.	VR UNIT	VR GLOBAL
1	LOCAÇÃO DE SOFTWARE PARA SISTEMA DE FATURAMENTO, ARRECADAÇÃO E CONTROLE DE CONTAS E CONSUMO, GERENCIADOR DE SISTEMA, CONVÊNIO ARRECADAÇÃO, NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO, ATENDIMENTO AO PÚBLICO, ATRAVÉS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO PARA PLATAFORMA WEB, AGENCIA VIRTUAL, SISTEMA DE COLETA DE LEITURAS E EMISSÃO SIMULTÂNEA ATRAVÉS DE EQUIPAMENTOS PORTÁTEIS, JUNTO AO SERVIÇO AUTÔNOMO DE AGUA E ESGOTO DO DISTRITO DE LAGOINHA - QUIXERÉ/CE	MES	12	1.906,67	22.880,04
2	IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO	HORA	40	100,00	4.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO					26.880,04

3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. O Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) do Distrito de Lagoinha, município de Quixeré/CE, busca aprimorar a eficiência, a transparência e a qualidade de seus serviços por meio da contratação de uma solução tecnológica especializada. A locação de um software que atenda às diversas demandas do SAAE é essencial para garantir o gerenciamento adequado das atividades relacionadas à operação e gestão do sistema de abastecimento de água e esgoto.

A solução pretendida deve abranger funcionalidades específicas e indispensáveis para a operação do SAAE, incluindo:

- Sistema de Faturamento, Arrecadação e Controle de Contas e Consumo:** Automatização do processo de emissão de contas, controle de receitas e gestão de consumo de água e esgoto, garantindo maior precisão e redução de erros manuais.
- Gerenciador de Sistema:** Controle centralizado de todas as operações administrativas e técnicas, permitindo uma gestão integrada.
- Convênio de Arrecadação e Negociação de Débitos:** Melhor controle das receitas, oferecendo aos usuários opções práticas de regularização de pendências financeiras.
- Atendimento ao Público e Registro de Atendimentos:** Melhorar na experiência dos usuários por meio de plataformas digitais, incluindo uma agência virtual que possibilite acesso a informações e serviços de forma ágil e remota.
- Sistema de Coleta de Leituras e Emissão Simultânea:** Otimização da coleta de leituras por meio de equipamentos portáteis, integrados ao sistema para emissão de faturas imediatas.

3.2. A implementação de uma plataforma web moderna permitirá a integração de processos internos e a ampliação da transparência dos serviços prestados, facilitando o acesso dos cidadãos e

otimizando o atendimento público. Ademais, a digitalização dos processos operacionais reduzirá custos operacionais e aumentará a confiabilidade das informações geradas.

3.3. Essa contratação visa assegurar que o SAAE atenda às demandas da população de forma eficiente, ágil e alinhada com as boas práticas de gestão pública, promovendo a sustentabilidade operacional e a satisfação dos usuários.

3.4 De acordo com as pesquisas realizadas pelo setor competente para o objeto em apreço, verificou-se que a presente contratação poderá ser realizada com base no Art. Nº 75, inciso II da Lei 14.133/2021 em concordância com o Decreto nº 11.871 de 29 de dezembro de 2023.

4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1 A solução consiste em uma plataforma integrada e moderna que atende às necessidades de faturamento, arrecadação, controle de contas e consumo, além de incluir funcionalidades para gestão interna e atendimento ao público. Este sistema opera em ambiente web e contempla módulos específicos para facilitar a administração do serviço autônomo de água e esgoto.

Componentes e Funcionalidades Principais:

1. Faturamento e Controle de Contas e Consumo

- Cálculo automatizado de tarifas com base em consumo.
- Emissão de contas detalhadas e personalizadas.
- Registro de histórico de consumo para análise e projeções.

2. Arrecadação e Convênios de Pagamento

- Integração com sistemas bancários e plataformas de pagamento.
- Gestão de convênios para arrecadação, permitindo múltiplos canais de quitação.
- Controle automatizado de receitas e débitos.

3. Negociação de Débitos

- Módulo para renegociação de dívidas, com parcelamento automático.
- Geração de relatórios de inadimplência.

4. Atendimento ao Público e Registro de Atendimento

- Plataforma de atendimento ao cliente integrada ao sistema, com registro detalhado de interações.
- Suporte a agendamentos e acompanhamento de solicitações.

5. Agência Virtual

- Acesso do consumidor via portal web, permitindo consulta de contas, histórico de consumo e emissão de 2ª via.
- Funcionalidade de abertura de chamados e acompanhamento de solicitações.

6. Sistema de Coleta de Leituras e Emissão Simultânea

- Aplicação móvel para dispositivos portáteis, permitindo a coleta de dados de leitura diretamente no campo.
- Impressão simultânea de contas no local, com integração em tempo real ao sistema central.

7. Gerenciador do Sistema

- Painel administrativo para monitoramento e controle de todas as operações.
- Gestão de usuários com permissões e níveis de acesso configuráveis.

Plataforma Tecnológica

- **Arquitetura Web:** Sistema baseado em nuvem para acesso remoto e seguro.
- **Integração de Dispositivos:** Compatibilidade com dispositivos móveis e equipamentos portáteis de impressão.
- **Segurança de Dados:** Criptografia avançada para proteção de informações sensíveis.
- **Escalabilidade:** Estrutura modular que permite a ampliação das funcionalidades conforme a demanda.

Benefícios para o Serviço Autônomo de Água e Esgoto

- Maior eficiência operacional por meio da automação de processos.
- Redução de custos operacionais e tempo de atendimento.

- Melhoria na experiência do usuário final com serviços mais ágeis e acessíveis.
- Transparência nos processos de arrecadação e controle de contas.

A implantação da solução será acompanhada de treinamento para os colaboradores e suporte técnico contínuo, garantindo uma transição tranquila e o funcionamento ideal da plataforma.

5 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 Natureza da Contratação: serviços contínuos;

5.2 Duração Inicial do Contrato:

5.2.1. O prazo de vigência deste contrato é até **31 de dezembro de 2025**, a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma estabelecida no art. 111, da Lei 14.133/2021.

5.3 DAS EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO (PESSOA JURÍDICA)

5.3.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

5.3.1.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, ou registro empresarial devidamente registrado. Em se tratando de sociedade por ações, o estatuto social deverá vir acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores.

5.4 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

5.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (**CNPJ**);

5.4.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes **ESTADUAL E/OU MUNICIPAL**, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

5.4.3. Prova de regularidade perante a **FAZENDA FEDERAL**, dentro do prazo de validade, na forma da lei;

5.4.4. Prova de regularidade perante a **FAZENDA ESTADUAL** do domicílio ou sede do licitante, dentro do prazo de validade, na forma da lei;

5.4.5. Prova de regularidade perante a **FAZENDA MUNICIPAL** do domicílio ou sede do licitante, dentro do prazo de validade, na forma da lei;

5.4.6. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao **FGTS**, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, dentro do prazo de validade;

5.4.7. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho (**CNDT**), dentro do prazo de validade;

5.4.8. Declaração do cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

5.5 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.5.1. BALANÇO PATRIMONIAL, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

5.5.1.1 O Microempreendedor Individual-MEI, está dispensado da apresentação do Balanço Patrimonial na forma do item anterior, conforme art. 1.179 §2º do Código Civil e artigo 18-A, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, entretanto deverá apresentar a DASNSIMEI (Declaração Anual do Simples Nacional – Microempreendedor Individual);

5.5.1.2 É vedada a substituição do Balanço Patrimonial e da Demonstração do Resultado do Exercício por balancetes ou balanços provisórios;

5.5.1.3 As microempresas e empresas de pequeno porte **optantes pelo Simples Nacional, por adotarem contabilidade simplificada** para os registros e controles das operações realizadas, conforme previsto no art. 27 da Lei Complementar 123/2006, estão **DISPENSADAS DA APRESENTAÇÃO DE BALANÇO**, desde que a DEFIS – Declaração de Informações Socioeconômicas Fiscal, com o respectivo recibo de entrega dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;

5.5.1.4 A proponente com menos de 1 (um) ano de existência apresentará **BALANÇO DE ABERTURA**, devidamente registrado na Junta Comercial da sede do licitante, autenticado por profissional credenciado

5.5.2. Certidão negativa de feitos sobre **FALÊNCIA** expedida pelo distribuidor da sede do licitante, dentro de prazo de validade;

5.5.3. Na ausência da Certidão, a licitante em Recuperação Judicial deverá comprovar a sua viabilidade econômica, mediante documento (certidão ou assemelhado) emitido pela instância judicial competente; ou concessão judicial da recuperação, nos termos do artigo 58 da Lei 14.112/2020; ou homologação do plano de recuperação extrajudicial, no caso da licitante se encontrar em recuperação extrajudicial, nos termos do artigo 164, § 5º da lei 14.112/2020.

5.7 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.7.1. Prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de **ATESTADO (S) OU CERTIDÃO** (ões) expedido (a) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando que a licitante forneceu/executou, bens/serviços com características semelhantes e compatíveis com o objeto do Edital;

5.8 DA SUSTENTABILIDADE:

5.8.1 Conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à Saúde dos trabalhadores e envolvidos na execução do objeto contratual.

5.8.2 Adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas de segurança e medicina do trabalho para seus empregados;

5.8.3 Abster-se de quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, orientação sexual ou estado civil na seleção de empregados no quadro da empresa;

5.8.4 Administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;

5.8.5 Orientar sobre o cumprimento das normas de segurança e medicina do trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da execução do objeto contratual, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários e da circunvizinhança;

5.8.6 Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

5.8.7 Orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis existentes nos locais da execução do objeto contratual.

5.9 TRANSIÇÃO CONTRATUAL:

5.9.1 Pelas características da contratação, onde não há transferência de conhecimento, tecnologia ou técnicas empregadas, não há a necessidade de transição contratual.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: Ocorrerá no prazo máximo de até 05 (cinco) dias contados a partir da emissão da ordem de serviço;

6.1.2. A execução está condicionada as especificações, prazos e valores estabelecidos na proposta do (a) participante vencedora, na minuta contratual e conforme cronograma de execução, horários e locais estabelecidos pelo SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO do município de Quixeré-Ce.

6.2 ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA (ART. 40, §1º, INCISO III, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

6.2.1 O prazo de garantia contratual é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

6.3 – RESULTADOS PRETENDIDOS PARA ESTA CONTRATAÇÃO

6.3.1 OBJETIVOS PRINCIPAIS DA CONTRATAÇÃO

1. **Otimizar a Gestão de Faturamento e Arrecadação:**

- Garantir agilidade e precisão na emissão de contas e no controle financeiro.
- Reduzir inconsistências em leituras e cálculos de consumo.
- Automatizar processos para minimizar a intervenção manual.

2. Melhorar a Experiência do Usuário:

- Oferecer um sistema de atendimento eficiente e integrado.
- Facilitar o acesso dos consumidores aos serviços por meio de uma agência virtual e registro de atendimento via plataforma web.

3. Modernizar o Sistema de Coleta de Dados:

- Implantar o uso de equipamentos portáteis para coleta de leituras e emissão simultânea de contas, promovendo eficiência operacional.

4. Aumentar a Eficiência Operacional:

- Garantir que os colaboradores sejam capacitados com treinamentos específicos para operar o novo sistema.
- Reduzir o tempo de resposta para a resolução de problemas relacionados ao atendimento e faturamento.

6.3.2. RESULTADOS PRETENDIDOS

1. Eficiência no Processo de Faturamento:

- Redução em **30%** do tempo médio de processamento de contas.
- Emissão de contas com **taxa de erro inferior a 2%**.

2. Melhoria na Arrecadação:

- Aumento de **15%** na arrecadação com a integração de convênios e melhores opções de negociação de débitos.
- Implementação de notificações automatizadas para contas em atraso.

3. Agilidade no Atendimento ao Consumidor:

- Redução em **40%** do tempo de espera nas solicitações feitas por meio da agência virtual ou presencialmente.
- Implementação de um sistema de registro de atendimento que permita acompanhamento em tempo real.

4. Otimização da Coleta e Emissão de Contas:

- Possibilidade de realizar leituras e emitir contas simultaneamente no local da coleta com **100%** de integração ao sistema central.
- Redução de **20%** no custo operacional relacionado à coleta de dados.

5. Capacitação e Uso Efetivo do Sistema:

- **100%** da equipe operacional treinada para utilizar o sistema e os dispositivos portáteis.
- Conclusão da implantação do sistema em até **90 dias** após a assinatura do contrato.

6. Satisfação dos Usuários e Colaboradores:

- Melhorias significativas nos índices de satisfação de consumidores e funcionários, alcançando pelo menos **80%** de feedback positivo.

6.3.3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Transparência e confiabilidade nos serviços oferecidos pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto.
 - Modernização tecnológica alinhada às melhores práticas de gestão de água e esgoto.
- Redução de custos operacionais e aumento da eficiência no uso de recursos.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. ROTINA DE FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL.

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

7.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

7.1.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato,

ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

7.1.3.1. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

7.1.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

7.1.5. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

7.1.6. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

7.1.7. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

7.1.7.1. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

7.1.8. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim. (IN 5/2017, art. 44, §2º).

7.1.9. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

8. PAGAMENTO

8.1. O pagamento será realizado dentro de 30 (trinta) dias, após a efetiva execução dos serviços e mediante a apresentação de Nota Fiscal e após atesto do setor competente, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.2 A inadimplência da Contratada com relação aos encargos sociais, trabalhistas, fiscais e comerciais ou indenizações não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto contratado, de acordo com o artigo 121, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133/2021.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de DISPENSA DE LICITAÇÃO, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO**.

Critérios de aceitabilidade de preços

9.2. O fornecedor/prestador de serviços interessado, após a divulgação do aviso de contratação direta, encaminhará, por meio eletrônico ou por protocolo, no setor de licitações, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento, devendo, ainda, apresentar declarações com as seguintes informações:

- I - a inexistência de fato impeditivo para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- II - o enquadramento na condição de microempresa e empresa de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, quando couber;
- III - o pleno conhecimento e aceitação das regras e das condições gerais da contratação, constantes do procedimento;
- IV - O cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, se couber; e

V - O cumprimento do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021 (Não emprega menor).

9.3 A Proposta de preço deverá ser apresentada conforme modelo constante no Anexo deste Edital.

9.4 As propostas de preço que não estiverem em consonância com as exigências deste Edital serão desconsideradas julgando-se pela desclassificação.

9.5 Os preços ofertados não poderão exceder os valores unitários, constantes neste Edital, devendo obedecer ao valor estipulado pela administração.

9.6 Os documentos necessários à habilitação deverão ser apresentados junto a proposta, que comunicará ao participante vencedor, ou seja, de melhor proposta para apresentar, via e-mail ou protocolado no setor de licitação, até 03 (três) dias após considerada vencedora:

9.7. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência;

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

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor global estimado da contratação é de **R\$ 26.880,04 (vinte e seis mil oitocentos e oitenta reais e quatro centavos).**

10.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

10.3. No que tange ao parâmetro de preço, realizou-se a pesquisa em conformidade com os parâmetros dispostos no **art. 23, § 1º, inciso IV**, da Lei Nº 14.133/21

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do ano vigente (2025)

11.1.1. A contratação será atendida pela(s) seguinte(s) dotação(ões):

UNIDADE ADMINISTRATIVA	DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO	1401.17.512.1702.2.105 - Gerenciamento do Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE

Fonte: **175300000000** e Elemento de Despesas nº **3.3.90.40.11 - Locação de Softwares.**

Quixeré-Ce, 20 de dezembro de 2024.


Luana Priscila Amaro da Costa
Diretora Administrativa
do Serviço Autônomo de Água e Esgoto –
SAAE do Distrito de Lagoinha - Quixeré


Gizele Souza da Silva
Superintendente do Serviço Autônomo de
Água e Esgoto –
SAAE do Distrito de Lagoinha - Quixeré