



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

- 1.1. Contratação de pessoas jurídica, para prestação de serviço especializado de operação e manutenção do sistema de abastecimento de água do Município de, Imaruí, conforme edital, termo de referência e demais anexos.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Art. 28 Inciso I da Lei 14.133/2021.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. Conforme elencado pelo Estudo Técnico Preliminar:

*A terceirização das operações se mostra adequada quanto:*

#### ***1. Facilidade na Gestão Contratual***

*A terceirização dos serviços de operação e manutenção, juntamente com a compra de materiais necessários, via único processo licitatório dividido em lotes, proporciona uma significativa facilidade na gestão contratual. Ao consolidar diversas necessidades em um único procedimento, a administração pública reduz a complexidade e a quantidade de processos burocráticos envolvidos. Isso se traduz em uma gestão mais simplificada e eficiente, permitindo um melhor controle e acompanhamento dos serviços prestados.*

#### ***2. Economicidade e Eficiência***

*A divisão do processo licitatório em lotes promove a economicidade ao possibilitar que diferentes fornecedores participem de partes específicas do contrato, assegurando uma competição mais justa e ampla. Este formato aumenta as chances de obter melhores preços e condições vantajosas para o Município. A eficiência operacional é igualmente beneficiada, uma vez que fornecedores especializados em determinados aspectos do serviço podem contribuir com sua expertise, garantindo*



*uma execução de alta qualidade.*

### **3. Especialização e Qualidade Técnica**

*Empresas especializadas no ramo de saneamento possuem vasta experiência e conhecimento técnico para lidar com as complexidades inerentes à operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água. A terceirização permite que o Município de Imaruí/SC se beneficie das melhores práticas, tecnologias e estratégias adotadas por essas empresas, resultando em um serviço mais eficiente e com maior qualidade. A utilização de metodologias avançadas, como a Engenharia em Metodologia BIM, assegura um planejamento e execução mais precisos e integrados.*

### **4. Cumprimento dos Princípios da Administração Pública**

*Esta alternativa está alinhada com os princípios da Administração Pública, como legalidade, eficiência, eficácia, celeridade e economicidade. A realização de um único processo licitatório dividido em lotes simplifica o cumprimento das normas legais e regulatórias, ao mesmo tempo em que promove uma administração mais ágil e menos suscetível a falhas. A terceirização garante que os serviços sejam prestados de forma contínua e ininterrupta, essencial para o atendimento das necessidades da população.*

### **5. Mitigação de Riscos**

*Ao optar pela terceirização, o Município mitiga riscos associados à falta de pessoal técnico especializado e à capacidade operacional limitada. A inexistência de cargos específicos, como engenheiro químico ou químico, e a impossibilidade de criar novos cargos em período eleitoral, tornam impraticável a internalização dos serviços. A terceirização assegura que o risco de interrupção dos serviços seja minimizado, uma vez que a empresa contratada terá a responsabilidade e a capacidade técnica de garantir a continuidade das operações.*

### **6. Eficiência Administrativa**

*A falta de estrutura administrativa adequada no Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (SAMAE) é um obstáculo significativo para a internalização dos serviços. Terceirizando a operação e manutenção, o Município aproveita a estrutura*



*já existente e eficiente das empresas de saneamento, evitando a necessidade de desenvolver uma infraestrutura administrativa interna que seria onerosa e demorada para implementar.*

*Diante das razões expostas, a terceirização de mão de obra e compra de material via único processo licitatório dividido em lotes é a solução mais adequada para garantir a continuidade e a qualidade do abastecimento de água no Município de Imaruá/SC. Esta abordagem não só promove a economicidade e eficiência, mas também assegura a conformidade com os princípios da Administração Pública e mitiga os riscos associados à falta de capacidade técnica e administrativa interna. Assim, esta alternativa é adotada para atender ao interesse público de maneira eficaz e sustentável.*

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**4.1.** Os requisitos deverão considerar aquilo imposto pelo Estudo Técnico Preliminar:

*A empresa a ser contratada para a operação e manutenção do sistema de abastecimento de água será selecionada por meio de procedimento licitatório conforme estabelecido na Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos).*

*A empresa contratada deverá comprovar:*

*1. Habilitação Jurídica: Documentação que ateste a regular constituição e funcionamento da empresa, incluindo o contrato social, estatuto ou equivalente, devidamente registrado nos órgãos competentes.*

*2. Regularidade Fiscal e Trabalhista: Certidões negativas de débitos com a União, Estado e Município, bem como comprovantes de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e a Seguridade Social (INSS).*

*3. Qualificação Social e Trabalhista: Declarações de cumprimento das normas relativas à saúde e segurança no trabalho e de atendimento às obrigações trabalhistas e previdenciárias.*



4. *Qualificação Econômico-Financeira: Balanços patrimoniais e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, além de certidões negativas de falência, recuperação judicial ou extrajudicial.*

5. *Capacidade Técnica: Atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a execução satisfatória de serviços similares em características, quantidades e prazos. A empresa deve demonstrar experiência prévia em operação e manutenção de sistemas de abastecimento de água.*

*Para a execução dos serviços, a empresa deverá adotar tecnologias que assegurem a celeridade na prestação do serviço, bem como a eficiência e economicidade na operação e manutenção do sistema de abastecimento de água. Isso inclui o uso de sistemas automatizados de controle e monitoramento, técnicas de gestão de ativos e manutenção preditiva, entre outros.*

## 5. DOS ITENS, QUANTITATIVO E VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL

Item	Código	Banco	Descrição	Und	Quant.	Valor Unit	Valor Unit com BDI	Total
<b>1</b>			<b>GRUPO I - OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL</b>					<b>388.658,52</b>
<b>1.1</b>			<b>RECURSOS HUMANOS</b>					<b>192.501,12</b>
1.1.2	93566	SINAPI	AUXILIAR DE ESCRITORIO COM ENCARGOS COMPLEMENTARES	MES	12	4.765,78	5.941,23	71.294,76
1.1.3	101388	SINAPI	AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS COM ENCARGOS COMPLEMENTARES	MES	12	3.962,96	4.893,88	58.726,56
1.1.6	101377	SINAPI	LEITURISTA COM ENCARGOS COMPLEMENTARES	MES	12	4.214,00	5.206,65	62.479,80
<b>1.2</b>			<b>ESTRUTURA FISICA</b>					<b>87.648,36</b>
1.2.1	012158	SBC	ALUGUEL MENSAL SALA COMERCIAL	MES	12	1.420,00	1.618,94	19.427,28
1.2.2	COTAÇÃO 107	Próprio	Aluguel Mensal de Veiculo REF CASAN 010301	Mês	12	3.260,00	4.097,49	49.169,88
1.2.3	19.004.0500-0	EMOP	MOTOCICLETA,125 CILINDRADAS X/E,EXCLUSIVE MOTORISTA	MES	12	661,76	782,32	9.387,84
1.2.4	014050	SBC	CONSUMO MATERIAIS ESCRITORIO	MES	12	315,84	358,90	4.306,80
1.2.5	021402	AGETOP CIVIL	CONSUMO DE TELEFONIA/INTERNET FIXA	mes	12	151,66	172,90	2.074,80



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IMARUÍ**

1.2.6	021400	AGETOP CIVIL	CONSUMO DE ÁGUA	m³	144	11,05	12,59	1.812,96
1.2.7	021401	AGETOP CIVIL	CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA	KWH	1440	0,90	1,02	1.468,80
<b>1.3</b>			<b>SOFTWARE GESTÃO</b>					<b>108.509,04</b>
1.3.1	C4180	SEINFRA	SOFTWARE DE GERENCIAMENTO E CADASTRAMENTO COM BANCO DE DADOS, PARA SAA	UN	12	6.912,16	8.687,89	104.254,68
1.3.3	01.91.04	EMBASA	LOCACAO, PRESERVACAO, MANUTENCAO DE COMPUTADOR DESKTOP COM MONITOR LCD, ESTABILIZADOR E IMPRESSORA JATO DE TINTA (24 MESES DE USO) INCLUINDO MANUTENCAO, PRESERVACAO DURANTE O PERIODO	MES	12	248,70	303,23	3.638,76
1.3.4	014081	SBC	LOCACAO MENSAL DE TELEFONE CELULAR	MES	12	45,00	51,30	615,60
<b>2</b>			<b>GRUPO II - OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO SISTEMA</b>					<b>1.777.528,69</b>
<b>2.1</b>			<b>OPERAÇÃO ETA</b>					<b>620.639,57</b>
<b>2.1.1</b>			<b>RECURSOS HUMANOS</b>					<b>280.921,92</b>
2.1.1.1	101390	SINAPI	AUXILIAR TÉCNICO / ASSISTENTE DE ENGENHARIA COM ENCARGOS COMPLEMENTARES	MES	12	5.678,92	7.090,86	85.090,32
2.1.1.2	90777	SINAPI	ENGENHEIRO QUIMICO COM ENCARGOS COMPLEMENTARES (40H/MES)	H	480	117,69	147,65	70.872,00
2.1.1.5	101377	SINAPI	AJUDANTE DE OPERAÇÃO EM GERAL COM ENCARGOS COMPLEMENTARES - OPERADOR DE ETA	MES	12	4.214,00	5.206,65	62.479,80
2.1.1.6	101377	SINAPI	AJUDANTE DE OPERAÇÃO EM GERAL COM ENCARGOS COMPLEMENTARES - OPERADOR DE ETA	MES	12	4.214,00	5.206,65	62.479,80
<b>2.1.2</b>			<b>PRODUTOS QUÍMICOS</b>					<b>80.418,00</b>
2.1.2.1	COTAÇÃO 103	Próprio	Hidróxido de Sódio (NAOH) MIN 49% MÁX 51%	KG	3000	3,43	3,91	11.730,00
2.1.2.2	COTAÇÃO 104	Próprio	Hipoclorito de Sódio 10% a 12%	KG	3000	4,62	5,26	15.780,00
2.1.2.3	COTAÇÃO 105	Próprio	Ácido Fluossilícico 18% a 25%	KG	3600	2,66	3,03	10.908,00
2.1.2.4	COTAÇÃO 106	Próprio	Coagulante Policloreto de Alumínio DM 1,2 9% e 11%	KG	24000	1,54	1,75	42.000,00
<b>2.1.3</b>			<b>MONITORAMENTO CONFORME PORTARIA Nº 888/2021</b>					<b>259.299,65</b>
2.1.3.1	6312	ORSE	Análise Físico-Química da Água (Conforme TR)	un	365	565,21	710,41	259.299,65
<b>2.2</b>			<b>SERVIÇOS OPERACIONAIS</b>					<b>1.156.889,12</b>
<b>2.2.1</b>			<b>RECURSOS HUMANOS</b>					<b>144.780,12</b>
2.2.1.1	101402	SINAPI	ENCANADOR COM ENCARGOS COMPLEMENTARES	MES	12	5.532,28	6.878,80	82.545,60
2.2.1.2	101384	SINAPI	AUXILIAR DE ENCANADOR COM ENCARGOS COMPLEMENTARES	MES	12	4.185,65	5.186,21	62.234,52
<b>2.2.2</b>			<b>SERVIÇOS TÉCNICOS OPERACIONAIS</b>					<b>298.910,00</b>



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IMARUÍ**

2.2.2.1	04.01.04	EMBASA	CADASTRO COMPLETO DE REDE DE DISTRIBUICAO DE AGUA	M	36000	0,50	0,63	22.680,00
2.2.2.2	C2718	SEINFRA	DESLOCAMENTO DE HIDRÔMETRO C/ CAIXA OU CAVALETE	UN	200	70,10	85,89	17.178,00
2.2.2.3	C4608	SEINFRA	SUPRESSÃO DO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA COM A REMOÇÃO DO HIDRÔMETRO EM LOGRADOURO COM PAVIMENTO EM ASFALTO	UN	200	154,62	194,12	38.824,00
2.2.2.4	C4606	SEINFRA	SUPRESSÃO DO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA COM A REMOÇÃO DO HIDRÔMETRO EM LOGRADOURO SEM PAVIMENTO	UN	100	69,68	87,36	8.736,00
2.2.2.5	C4716	SEINFRA	CORTE SIMPLES DO RAMAL DE ÁGUA NO KIT CAVALETE COM USO DE MOTO	UN	250	11,18	13,61	3.402,50
2.2.2.6	C4717	SEINFRA	RELIGAÇÃO SIMPLES DO RAMAL PREDIAL DE ÁGUA NO KIT CAVALETE COM USO DE MOTO	UN	250	8,07	9,75	2.437,50
2.2.2.7	C2845	SEINFRA	INST. DE HIDRÔMETRO E CAVALETE (EXCLUSIVE FORN HIDROMETRO)	UN	500	73,56	89,64	44.820,00
2.2.2.8	95674	SINAPI	HIDRÔMETRO DN 1/2", 3,0 M3/H - FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO. AF_03/2024	UN	800	174,24	201,04	160.832,00
<b>2.2.3</b>			<b>SERVIÇOS DE REDE ADUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO</b>					<b>394.189,50</b>
2.2.3.1	CPU - 28	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 20 MM INCLUSIVE FORNECIMENTO	M	1000	5,46	6,40	6.400,00
2.2.3.2	CPU - 29	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 25 MM INCLUSIVE FORNECIMENTO	M	1500	6,00	7,02	10.530,00
2.2.3.3	CPU - 30	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 32 MM INCLUSIVE FORNECIMENTO	M	1500	11,05	12,78	19.170,00
2.2.3.4	CPU - 31	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 40 MM (INCLUSIVE FORNECIMENTO)	M	1000	16,41	18,90	18.900,00
2.2.3.5	CPU - 32	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 50 MM (INCLUSIVE FORNECIMENTO)	M	1000	17,85	20,55	20.550,00
2.2.3.6	CPU - 33	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 60 MM INCLUSIVE FORNECIMENTO	M	1000	28,26	32,41	32.410,00
2.2.3.7	CPU - 34	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 75 MM INCLUSIVE FORNECIMENTO	M	1000	45,68	52,28	52.280,00
2.2.3.8	CPU - 35	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 85 MM (INCLUSIVE FORNECIMENTO)	M	800	62,87	71,89	57.512,00
2.2.3.9	CPU - 36	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 100/110 MM INCLUSIVE FORNECIMENTO	M	500	97,37	111,22	55.610,00
2.2.3.10	COTAÇÃO 108	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 20 MM (CASAN 090401)	M	2000	1,62	2,03	4.060,00
2.2.3.11	COTAÇÃO 109	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 25 MM (Casam 090402)	M	2000	1,67	2,09	4.180,00
2.2.3.12	COTAÇÃO 110	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 32 MM (CASAN 090403)	M	2000	1,71	2,14	4.280,00
2.2.3.13	COTAÇÃO 111	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 40 MM (CASAN 090404)	M	2000	1,74	2,18	4.360,00
2.2.3.14	COTAÇÃO 112	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 50 MM (CASAN 0900405)	M	2000	1,76	2,21	4.420,00
2.2.3.15	COTAÇÃO 113	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 60 MM (CASAN 090406)	M	1500	1,78	2,23	3.345,00
2.2.3.16	COTAÇÃO 114	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 75 MM (CASAN 090407)	M	1000	1,80	2,26	2.260,00



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IMARUÍ**

2.2.3.17	COTAÇÃO 115	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 85 MM (CASAN 090408)	M	1000	1,83	2,30	2.300,00
2.2.3.18	COTAÇÃO 116	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PVC, J.S., DN 100 MM (CASAN 090409)	M	1000	1,85	2,32	2.320,00
2.2.3.19	C2715	SEINFRA	RETIRADA DE VAZAMENTO EM LIGAÇÃO, RUA COM PAVIMENTAÇÃO EM ASFALTO	UN	100	53,87	67,70	6.770,00
2.2.3.20	C2739	SEINFRA	RETIRADA DE VAZAMENTO EM LIGAÇÃO, NA CALÇADA, QUALQUER TIPO DE PAVIMENTAÇÃO	UN	100	29,08	36,18	3.618,00
2.2.3.21	C2751	SEINFRA	RETIRADA DE VAZAMENTO EM REDE DE PVC ATÉ DN 100mm, PAVIMENTAÇÃO EM ASFALTO	UN	200	128,89	161,87	32.374,00
2.2.3.22	C2753	SEINFRA	RETIRADA DE VAZAMENTO EM REDE DE PVC ATÉ DN 100mm, S/PAVIMENTAÇÃO	UN	200	80,77	101,39	20.278,00
2.2.3.23	CPU - 37	Próprio	MANUTENÇÃO TUBOS E CONEXÕES EM PEAD, DE 225 MM (INCLUSIVE FORNECIMENTO)	M	50	435,75	499,21	24.960,50
2.2.3.24	COTAÇÃO 124	Próprio	ASSENTAMENTO DE TUBOS E CONEXÕES EM PEAD, DE 225 MM CASAN 090611	M	50	20,72	26,04	1.302,00
<b>2.2.4</b>			<b>MOVIMENTO DE TERRA/ESCAVAÇÃO/PAVIMENTAÇÃO</b>					<b>319.009,50</b>
2.2.4.1	93358	SINAPI	ESCAVAÇÃO MANUAL DE VALA COM PROFUNDIDADE MENOR OU IGUAL A 1,30 M. AF_02/2021	m³	500	89,32	110,28	55.140,00
2.2.4.2	90091	SINAPI	ESCAVAÇÃO MECANIZADA DE VALA COM PROF. ATÉ 1,5 M (MÉDIA MONTANTE E JUSANTE/UMA COMPOSIÇÃO POR TRECHO), ESCAVADEIRA (0,8 M3), LARG. DE 1,5 M A 2,5 M, EM SOLO DE 1A CATEGORIA, LOCAIS COM BAIXO NÍVEL DE INTERFERÊNCIA. AF_02/2021	m³	2500	6,50	8,01	20.025,00
2.2.4.3	COTAÇÃO 117	Próprio	REMOÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO ASFALTICA REF. CASAN 100101	m²	800	21,69	27,26	21.808,00
2.2.4.4	COTAÇÃO 118	Próprio	REMOÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO EM PARALELEPIEDO OU LAJOTA SEXTAVADA REF. CASAN 100103	m²	1500	11,93	14,99	22.485,00
2.2.4.5	COTAÇÃO 119	Próprio	REMOÇÃO DE MEIO-FIO REF. CASAN 100109	M	500	6,42	8,06	4.030,00
2.2.4.6	COTAÇÃO 120	Próprio	REMOÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO EM BLOCO DE CONCRETO INTERTRAVADO TIPO PAVER REF. CASAN 100113	m²	300	11,93	14,99	4.497,00
2.2.4.7	COTAÇÃO 121	Próprio	REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO EM LAJOTA SEXTAVADA REF. CASAN 100203	m²	1500	22,61	28,41	42.615,00
2.2.4.8	COTAÇÃO 122	Próprio	REPOSIÇÃO DE PAVIMENTAÇÃO EM BLOCO DE CONCRETO INTERTRAVADO TIPO PAVER REF. CASAN 100216	m²	300	60,90	76,54	22.962,00
2.2.4.9	COTAÇÃO 123	Próprio	REPOSIÇÃO DE MEIO-FIO REF. CASAN 100212	M	500	20,82	26,16	13.080,00
2.2.4.10	50.27.06	EMBASA	(REVISADA) - CONCRETO BETUMINOSO USINADO A QUENTE (CBUQ), COM VIBROACABADORA E ROLOCOMPACTADOR	m³	50	1.250,10	1.426,71	71.335,50
2.2.4.11	00041682	SINAPI	MEIO-FIO OU GUIA DE CONCRETO PRE MOLDADO, COMP 1 M, *30 X 10/12* CM (H X L1/L2)	UN	150	30,23	34,46	5.169,00
2.2.4.12	00036170	SINAPI	BLOQUETE/PISO INTERTRAVADO DE CONCRETO - MODELO ONDA/16 FACES/RETANGULAR/TIJOLINHO/PAVER/HOLANDES/PARALELEPIEDO, *20 X 10* CM, E = 8 CM, RESISTENCIA DE 35 MPA, COR NATURAL	m²	100	55,00	62,70	6.270,00
2.2.4.13	00000712	SINAPI	BLOQUETE/PISO INTERTRAVADO DE CONCRETO - MODELO SEXTAVADO / HEXAGONAL, *25 X 25* CM, E = 8 CM, RESISTENCIA DE 35 MPA, COR NATURAL	m²	350	55,23	62,96	22.036,00



2.2.4.14	00000679	SINAPI	BLOQUETE/PISO INTERTRAVADO DE CONCRETO - MODELO SEXTAVADO / HEXAGONAL, *25 X 25* CM, E = 10 CM, RESISTENCIA DE 35 MPA, COR NATURAL	m <sup>2</sup>	100	66,29	75,57	7.557,00	
						Total sem BDI	1.785.111,57		
						Total do BDI	381.075,64		
						Total Geral	2.166.187,21		

## 6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços deverão ser prestados conforme as especificações definidas e descritas abaixo:

### 6.1.1. Grupo I Operação e Manutenção Sistema Comercial – Recursos Humanos

6.1.1.1. Auxiliar de Escritório - o auxiliar de escritório será responsável pela rotina administrativa do escritório e deverá ter ensino médio completo, preferencialmente com curso técnico, atuando de forma integral no contrato. Suas atribuições incluem:

6.1.1.1.1. Atendimento no balcão de modo pessoal e individual nos postos de atendimento do Município, registrando solicitações, denúncias e esclarecimentos de dúvidas por meio de Registro de Atendimento (RA).

6.1.1.1.2. Emissão de segunda via de fatura, consulta de débitos, consulta do histórico de leituras e consumos, registro de denúncias de fraudes e reclamações diversas.

6.1.1.1.3. Consulta da qualidade da água, tarifação utilizada e serviços como consertos diversos, aferições de hidrômetro, ajuste e confirmação cadastral, solicitação de novas ligações, avaliação e análise da fatura emitida, expansão da rede de abastecimento.

6.1.1.1.4. Atendimento presencial aos clientes do SAMAE, via Call Center e internet (site) para todos os serviços da área comercial e registros de atendimento do Setor Operacional.

6.1.1.1.5. Imprimir e entregar faturas, realizar a atualização cadastral conforme determinado.

6.1.1.1.6. Executar e desenvolver trabalhos administrativos gerais, incluindo redação, digitação, recepção, expedição e arquivamento de documentos, interpretações de normas, regulamentos e instruções, fornecendo subsídios e informações para elaboração de pareceres, relatórios, documentos e processos.

6.1.1.1.7. Processamento de faturamento, baixa dos arquivos de arrecadação bancária, arrecadação e controle de ordens de serviço (OS).





**6.1.1.2.** Auxiliar de Serviços Gerais - o auxiliar de serviços gerais deverá atuar de forma integral no contrato. Suas responsabilidades incluem:

**6.1.1.2.1.** Limpeza e manutenção periódica das unidades operacionais do sistema.

**6.1.1.2.2.** Garantir a organização e conservação dos ambientes de trabalho, mantendo-os limpos e funcionais.

**6.1.1.2.3.** Realizar pequenos reparos e manutenções preventivas nos equipamentos e instalações.

**6.1.1.2.4.** Auxiliar na movimentação de materiais e equipamentos, quando necessário.

**6.1.1.2.5.** Seguir as normas de segurança e higiene, contribuindo para um ambiente de trabalho seguro e saudável.

**6.1.1.3.** Leiturista – o leiturista deverá atuar de forma integral no contrato. Suas responsabilidades incluem:

**6.1.1.3.1.** Coletar os dados nos hidrômetros.

**6.1.1.3.2.** Imprimir e entregar faturas.

**6.1.1.3.3.** Realizar a atualização cadastral conforme determinado.

**6.1.1.3.4.** Registrar o consumo e anotar irregularidades, auxiliando na emissão e no controle de contas.

**6.1.1.3.5.** Entregar as contas e outros avisos e informativos nos imóveis dos usuários, seguindo as rotas dos endereços previamente traçados.

**6.1.1.3.6.** Comunicar à chefia imediata qualquer anormalidade verificada no hidrômetro, bem como informar o motivo da impossibilidade de execução de determinadas leituras.

**6.1.1.3.7.** Levantar informações de campo para inscrição e atualização do cadastro de usuários.

**6.1.1.3.8.** É indispensável que o leiturista possua Ensino médio completo, saber interpretar mapas, saber operar coletores e impressoras e possuir Carteira Nacional de Habilitação (CNH) para dirigir veículos e/ou motos.



### **6.1.2. Grupo I Operação e Manutenção Sistema Comercial – Estrutura Física**

**6.1.2.1.** Aluguel mensal sala comercial - o aluguel mensal da sala comercial deve atender às seguintes especificações:

**6.1.2.1.1.** A CONTRATADA deve dispor de um escritório na cidade de Imaruí/SC, destinado à administração do objeto do contrato.

**6.1.2.1.2.** A área do escritório deve ser protegida por serviço de vigilância, inclusive nos finais de semana e feriados, objetivando a guarda das informações de propriedade do Município.

**6.1.2.1.3.** A localização deve ser de fácil acesso, permitindo a gestão eficiente dos serviços prestados.

**6.1.2.2.** Aluguel Mensal de Veículo Carro/Moto - o aluguel mensal de veículo deve atender aos seguintes critérios:

**6.1.2.2.1.** Veículos com prazo máximo de 08 anos de fabricação.

**6.1.2.2.2.** Manutenção adequada e regularização de documentos.

**6.1.2.2.3.** Abastecimento de combustível.

**6.1.2.2.4.** Veículos adesivados com o logotipo “EMPRESA A SERVIÇO DO SAMAE/MUNICÍPIO DE IMARUÍ”.

**6.1.2.2.5.** Motoristas com habilitação correspondente ao tipo de veículo.

**6.1.2.2.6.** Em se tratando de Motocicletas, deverá ter no mínimo 125 cilindradas.

**6.1.2.3.** Consumo de Materiais de Escritório - para o consumo de materiais de escritório, considera-se:

**6.1.2.3.1.** Papel de cor branca, tipo Termo ticket, de alta qualidade, com overcoating e tinta específica para impressão térmica. Tecnologia térmica, timbrado com a logomarca do Município, preservando dados legíveis por um período de 5 anos. Micro-serrilha para destaque das vias do usuário e banco. Quantidade suficiente de bobinas para atender a demanda mensal. Armazenamento adequado das bobinas de papel.

**6.1.2.3.2.** Serviços de cópia e impressão de documentos diversos conforme necessidade administrativa.



**6.1.2.3.3.** Canetas esferográficas de tinta azul, opacas, para uso geral.

**6.1.2.3.4.** Lápis de grafite número 2, de formato redondo, para escrita e anotações.

**6.1.2.3.5.** Grampos compatíveis com grampeadores padrão 106/6, utilizados para unir documentos.

**6.1.2.3.6.** Borrachas de cor branca para correção de escrita a lápis.

**6.1.2.3.7.** Grampeadores tipo alicate, com capacidade de grampear até 30 folhas.

**6.1.2.3.8.** Envelopes brancos, tamanho ofício, para correspondência e armazenamento de documentos.

**6.1.2.4.** Consumo de Telefonia/Internet Fixa -para o consumo de telefonia e internet fixa, deve-se observar:

**6.1.2.4.1.** Planos que atendam à demanda de comunicação da CONTRATADA.

**6.1.2.4.2.** Garantia de estabilidade e velocidade adequada da internet para suportar as operações diárias.

**6.1.2.4.3.** Suporte técnico disponível para manutenção e resolução de problemas.

**6.1.2.5.** Consumo de Água e Energia - o consumo de água e energia devem incluir:

**6.1.2.5.1.** Medição e registro regulares do consumo.

**6.1.2.5.2.** Manutenção de instalações hidráulicas e elétricas para evitar desperdícios.

**6.1.2.5.3.** Garantia de fornecimento contínuo e suficiente para as necessidades operacionais.

### **6.1.3. Grupo I Operação e Manutenção Sistema Comercial – Software Gestão**

**6.1.3.1.** Software de Gerenciamento e Cadastramento com Banco de Dados, para SAA - este software deve proporcionar funcionalidades completas para o gerenciamento e cadastramento das atividades da SAA (Sistema de Abastecimento de Água). As especificações incluem:

**6.1.3.1.1.** Conversão do banco de dados do sistema existente, mantendo todas as informações contidas no backup disponibilizado pelo Município.

**6.1.3.1.2.** Assistência técnica, operação e manutenção do sistema durante 12 meses, incluindo manutenção preventiva e corretiva, além de assistência aos profissionais do Município no uso do sistema.



Entende-se por manutenção corretiva a Correção das falhas apresentadas pelo sistema e/ou funcionalidades, e como manutenção preventiva, os procedimentos para prevenir falhas e paralisações, ajustando e melhorando funcionalidades para maior eficiência e segurança.

**6.1.3.1.3.** Suporte remoto online, via telefone e internet, durante todos os dias úteis, das 07h30 às 17h30.

**6.1.3.1.4.** Alocação de até 40 horas técnicas mensais para assistência in loco, prestadas por profissionais de nível sênior.

**6.1.3.1.5.** Garantir a disponibilidade, estabilidade e performance do banco de dados, mantendo sua integridade através de procedimentos de gestão.

**6.1.3.1.6.** Suporte técnico ao ambiente operacional do sistema, disponível 24h/7dias.

**6.1.3.1.7.** Definição da política de backup/restore e monitoramento dos recursos dos servidores.

**6.1.3.1.8.** O conjunto de módulos que compõem o Sistema de Gestão dos SAA para atender os requisitos das funcionalidades básicas requeridas pelo Município de Imaruí/SC são detalhadas a seguir:

**6.1.3.1.9. Módulo de Cadastro** - este módulo é responsável por toda e qualquer atividade e informação de cadastro, sendo, portanto, a base para todo sistema. Neste módulo estão definidas as bases de registros dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema, categoria de usuários, tipos de serviços utilizados, classe de tarifas, distritos/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, município e regionais a que pertencem, bem como os dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança. O Módulo de Cadastro compreende as seguintes funcionalidades:

Manutenção/Consulta às seguintes tabelas:

- Cliente
- Imóvel.
- Categoria.
- Subcategoria.
- Localidade.



- Setor comercial.
- Quadra.
- Rota.
- Bairro.
- Logradouro.
- CEP.
- Distrito operacional (setor de abastecimento).
- Bacia.
- Município.
- Gerência regional.
- Faixa área construída.
- Faixa volume reservatório.
- Faixa volume piscina.
- Tipo cliente.
- Parâmetros do sistema.
- Perfil de quadra.
- Controle da Relação Cliente Imóvel.
- Controle e Gestão dos Parâmetros do Sistema GSAN.
- Controle e Gestão dos Parâmetros do Programa de Tarifa Social.
- Controle e Gestão dos Contemplados do Programa de Tarifa Social.
- Controle e Gestão dos Feriados.



- Controle e Gestão de Autorização de doação Mensal.
- Geração das informações gerenciais de cadastro.
- Transmissão de dados cadastrais via GPRS ou cabo conector.
- Registro das alterações efetuadas.
- Cadastro de imóveis para cobrança da taxa de lixo.

**6.1.3.1.10. Módulo de Micromedição** - Este módulo trata do processo de coleta de dados em campo que permitam a automação das leituras e rotas dos fiscais de campo, viabilizando a utilização de coletores portáteis de dados (tipo Smartphones) com integração com o sistema de faturamento, através do envio e recebimento de arquivos. Além da coleta de dados de consumo, o sistema irá ainda permitir o controle da segurança e da consistência dos dados obtidos, a emissão de alertas visuais ou sonoros nos casos de inconsistências ou ocorrências fora de padrão, o registro de ocorrências, e o controle de ligações inativas (cortadas ou desativadas) existentes na rota, além de possibilitar o controle efetivo da produtividade dos leituristas, O sistema também efetuará o rateio de consumo para as ligações com medição individualizada. Este módulo também é responsável por todas as rotinas de controle físico dos hidrômetros do SAA, compreendendo, entre outros, os seguintes elementos: controle do estoque e situação dos hidrômetros existentes, hidrômetros disponíveis para uso, hidrômetros desativados, hidrômetros em manutenção, histórico da vida útil do hidrômetro (data de aquisição, data de instalação/reinstalação, datas de aferições, motivos e resultados, banco de dados com os volumes medidos de cada hidrômetro durante toda sua vida útil, outras ocorrências etc.) e a possibilidade de cadastramento de hidrômetros novos por lotes. O Módulo de Micromedição compreende as seguintes funcionalidades:

- Manutenção/Consulta ao Cadastro de Hidrômetros.
- Atualizar conjunto de hidrômetros.
- Gestão e Controle da Movimentação de Hidrômetros.
- Movimentação de Hidrômetros em Lote.
- Gestão e Controle do Roteiro.



- Geração de Dados para Leitura por Rota.
- Geração de TXT com Dados para leitura por Rota.
- Consulta ao TXT com Dados para Leitura.

Registro das Leituras e Anormalidades via:

- Arquivo.
- Coletor de dados (Smartphone), online (tempo real) e off-line.
- Telemetria.
- Monitoramento das leituras Transmitidas.
- Controle e Gestão das Leituras Coletadas via Telemetria.
- Gestão e Controle de Contratos de Demanda.
- Consistência das Leituras e Cálculo dos Consumos.
- Controle e Gestão das Anormalidades de Leituras.
- Manter Vínculos de Medição Individualizada.
- Rateio de Consumo para as Ligações com Medição Individualizada.
- Controle e Gestão das ligações com medição individualizada.
- Análise das Exceções de Leituras e Consumos.
- Controle e Gestão da Medição e Consumo.
- Controle e Gestão da ação de Fiscalização.
- Alteração de Dados para Faturamento.
- Substituição de Consumos Anteriores.



- Controle e Gestão das Ações de Substituição e Instalação de Hidrômetros
- Instalação e Substituição de Hidrômetros em Lote.
- Integração com Sistemas de Telemetria.

Consultas:

- Histórico de Medição e Consumo.
- Histórico de Instalação de Hidrômetro.
- Histórico de Medição Individualizada.
- Histórico de Movimentação de Hidrômetro
- Histórico de Anormalidades de Leitura ou Hidrômetro.
- Fiscalização e Confirmação de Dados Cadastrais no Processo de Leitura.
- Registro de Imóveis não Cadastrados nas Rotas de Leitura.
- Geração e Transmissão de Arquivo para Leitura, via GPRS ou Cabo Conector.
- Geração e Controle de Faixas Falsas de Leitura.
- Fiscalização, por amostragem, das leituras informadas.

Manutenção/Consulta para as seguintes tabelas:

- Marca Hidrômetro.
- Capacidade Hidrômetro.
- Diâmetro de Hidrômetro.
- Local de Armazenagem de Hidrômetros.





- Anormalidades de Leitura.
- Anormalidades de Consumo.
- Leituristas.
- Registro de Alterações Efetuadas
- Geração das Informações Gerenciais de Micromedição

**6.1.3.1.11. Módulo de Faturamento** - Este módulo efetua os cálculos e a emissão das contas de consumo ou faturas de cobrança de cada período pré-definido, possibilitando ainda a revisão de erros localizados ou a reemissão de contas revisadas. O módulo formata as contas para impressão local ou remota (ambiente de terceiros) e formulários pré-impressos. Gera, ainda, relatórios de controle financeiro/contábil do faturamento do período por: gerencia regional, localidade, categoria de usuários, tipos de serviços utilizados, classe de tarifas, distritos (setores de abastecimento) e bacia de esgotamento. Este módulo também permite a impressão simultânea de conta no ato da leitura do hidrômetro. O Módulo de Faturamento compreende as seguintes funcionalidades:

- Controle e Gestão de Tabelas de Tarifas
- Controle e Gestão de Crédito a Realizar.
- Controle e Gestão de Débito a Cobrar.
- Controle e Gestão de Cronograma de Faturamento.
- Comando de Atividade de Faturamento.
- Controle e Gestão da Execução de Atividade de Faturamento.
- Controle, gestão e Apresentação dos Dados relativos à Qualidade da Água.
- Simulação de Faturamento de Grupo.
- Gestão e Controle de Faturamento por Contrato de Demanda.
- Controle e Gestão do Faturamento para Cortados.



- Faturamento de Grupo.
- Cálculo dos Valores de Água.
- Simulação de Cálculo da Conta.
- Comando de Mensagem da Conta.
- Emissão das Contas e Boletos Bancários.
- Controle e Gestão do processo de Emissão de Contas para Órgãos Públicos.
- Emissão de Faturas por Cliente Responsável.
- Emissão de 2º Via de Conta na Internet.
- Emissão automática de faturas via e-mail.
  
- Refaturamentos:
- Inclusão de Conta.
- Cancelamento de Conta.
- Retificação de Conta.
- Alteração de Vencimento.
- Colocação de Conta em Revisão.
- Retirada de Conta em Revisão.
- Desfazer Retificação ou Cancelamento.
- Manter Contas de um conjunto de imóveis.
- Registro de Vencimento Alternativo.
- Controle e Gestão do vencimento de Conta.



- Geração dos Lançamentos Contábeis.
- Comando de Situação Especial de Faturamento.
- Contrato de Demanda.
- Controle e Gestão de Guia de Pagamento.
- Recebimento e Processamento do Arquivo de Leitura com Entrega Simultânea da Conta, on-line (tempo real) e/ou off-line.
- Controle dos Documentos não Entregue.
- Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Situação de Faturamento.
- Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Débito.
- Controle e Gestão do Histórico do Faturamento.
- Gestão e Controle do processo de Encerramento do Faturamento do Mês.
- Gerar Resumo Faturamento.
- Controle e Gestão de Prescrição de Débitos de Imóveis Públicos.
- Controle e Gestão de O.S. Seletiva de anormalidade de Consumo.
- Registro de Alterações Efetuadas.
- Geração das Informações Gerenciais de Faturamento

**6.1.3.1.12. Módulo de Arrecadação** - Este módulo destina-se ao controle da arrecadação das contas ou faturas emitidas, contemplando todas as particularidades associadas, tais como separação das receitas arrecadadas por período de referência, por estabelecimento arrecadador, gerencia regional, localidade ou distrito, categoria de usuários, por tipo de serviço prestado, originárias de parcelamento de débitos, multas. O sistema deve realizar o controle da arrecadação, incluindo: o recebimento dos dados enviados pelos agentes arrecadadores, por meio eletrônico e por registros magnéticos (discos), a captura pelo código de barras, a digitação manual de entradas de pagamentos, a seleção e a regularização das inconsistências de pagamentos, atualização diária das contas correntes dos usuários e emissão dos



relatórios gerenciais financeiros e contábeis. Manter o registro atualizado das informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora, contendo: a data do pagamento, o estabelecimento que foi pago, valores recebidos por tipo de serviço e por período de referência do débito, valores recebidos relativos a parcelamentos de débitos, multas e outros encargos financeiros pertinentes, bem como deverá permitir identificar de maneira seletiva os usuários inadimplentes, permitindo a emissão dos avisos de débitos, segundo critérios pré-definidos de seleção. Permitir a realização de acertos de divergências de pagamentos realizados na rede arrecadadora e que, por extravio de documentação, não foram atualizados na base de dados. Permitir a troca eletrônica de dados (EDI) com os agentes arrecadadores, para usuários com débito automático em conta e para controle de arrecadações realizadas. O Módulo de Arrecadação compreende as seguintes funcionalidades:

- Inclusão/Manutenção dos Arrecadadores.
- Registro dos Contratos dos Arrecadadores.
- Controle dos Avisos Bancários.
- Controle das Guias de Pagamentos e de Devoluções.
- Registro do Movimento dos Arrecadadores.
- Controle do Movimento de Débito Automático em Conta Corrente.
- Acertos do Movimento dos Arrecadadores.
- Fechamento dos Valores do Movimento dos Arrecadadores.
- Encerramento da Arrecadação do Mês.
- Geração dos Lançamentos Contábeis.
- Controle de Pagamentos não Classificados.
- Consulta aos Dados Diários de Arrecadação.
- Controle por forma de Arrecadação.
- Consulta ao Resumo da Arrecadação.
- Geração de Relatório de Avisos Bancários por Conta Corrente.



Manutenção/Consulta para as seguintes Tabelas:

- Banco.
- Agência Bancária.
- Conta Bancária.
- Contrato de Arrecador.
- Registro de Alterações Efetuadas.
- Geração das Informações Gerenciais de Arrecadação

**6.1.3.1.13. Módulo de Cobrança** - Efetua a geração e o acompanhamento das ações que visam o recebimento de débitos, contemplando posições gerais sobre a dívida global e/ou individual por tipo de serviço ou de débito, acordos de parcelamentos, períodos de atraso, baixas por cancelamento de débitos, ajustes contábeis. Permite o pleno controle e gerenciamento de programa de corte/supressão de fornecimento de água por inadimplência, incluindo a emissão de avisos e ordens de serviços de cortes e de religações, controle de ligações cortadas e não reabilitadas. Envio de clientes devedores, conforme critérios definidos, para negativação junto ao SPC – Serviço de Proteção ao Crédito e ao Serasa, protestos em cartórios ou execução fiscal, como também a retirada de clientes com débitos negociados ou pagos, possibilitando o acompanhamento de todo o ciclo do processo de negativação e o acompanhamento dos resultados através de consultas e relatórios. O Módulo de Cobrança compreenderá as seguintes funcionalidades:

- Geração e Emissão Seletiva de Ordens de Serviços de Ações de Cobrança.
- Controle e Gestão dos Ciclos de Ações de Cobrança.
- Geração e Emissão Seletiva de Ordens de Serviços de ações de Cobrança.
- Demonstrativo de Resultados das Ações de Cobrança.
- Controle e Gestão dos Parcelamentos de Débitos.



- Controle e Gestão dos Parcelamentos de Débitos por Cliente.
- Geração e Emissão do Contrato de Parcelamento de Débitos.
- Acompanhamento dos Recebimentos Relativos aos Parcelamentos de Débitos.
- Controle e Gestão de Cobrança de Recebimentos de Entrada de Parcelamento.
- Desfazer Parcelamento de Débitos.
- Gera e Emitir Extrato de Parcelamento de Débito por Cliente.
- Controle e emissão dos Avisos, Ordens de Cobrança e Fiscalizações de Cronograma ou Eventual.
- Consulta de Débitos.
- Geração de Relatório de Débitos.
- Controle de Débito Automático.
- Geração e Emissão de Extrato de Débito.
- Geração Automática de Acréscimo por Impontualidade.
- Controle dos Recebimentos dos Documentos de Cobrança.
- Comando da Situação de Cobrança.
- Controle e Gestão de Situação Especial de Cobrança.
- Controle e Gestão das Resoluções de Diretoria Relativas a Ações de Cobrança.
- Controle da Cobrança Judicial/Administrativa.
- Controle e Gestão de Execução de Serviços de Cobrança Terceirizada.
- Transferência de Débito entre Clientes.
- Inclusão/Exclusão de Crédito a Realizar.
- Inclusão/Manutenção da Tabela de Tipo de Advogado.



- Inclusão/manutenção da Tabela de Tipo de Crédito.
- Geração Seletiva de Comandos de Negativação de Clientes.
- Controle e Gestão de Negativação de Clientes Devedores.
- Exclusão da Negativação de Cliente com Débitos Negociados ou Pagos.
- Registro de Alterações Efetuadas.
- Geração das Informações Gerenciais de Cobrança.

**6.1.3.1.14. Módulo de Atendimento ao Público e Gerenciamento dos Serviços Prestados** - A estrutura de funcionamento deste módulo estabelece uma integração on-line do centro operacional com os serviços de Atendimento a Usuários (telefônico (48) XXXX-XXXX personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis. O processo de informatização contempla todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: a abertura do atendimento ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefônico), a programação, emissão, baixa das ordens de serviços executados, e a geração de relatórios operacionais e gerenciais. O sistema informatizado deve disponibilizar, no mínimo, as opções de trabalho que possibilitem:

- Abrir registros de atendimento e gerar ordens de serviço para as diversas áreas internas e externas.
- Possibilitar a abertura de registros de atendimento via microcoletor portátil.
- Direcionar as ordens de serviços para as unidades internas de atendimento (operacional, comercial, de projetos, etc.).
- Gerar ordens de serviços complementares (tipo: recomposição de pavimento, retirada de entulho, etc.) vinculadas às ordens de serviços principais.
- Realizar pesquisa de identificação do usuário através do código do logradouro, do número da matrícula, do nome da rua ou do usuário, CPF/CNPJ.
- Realizar pesquisa cadastral dos usuários.



- Consultar status da ordem de serviço: pendente, em aberto ou executada.
- Consultar a situação de débito dos usuários que estão solicitando serviços.
- Atualizar os dados do cadastro de usuários, sempre que for detectada, em campo durante a execução dos serviços solicitados, alterações de dados relacionados à ligação ou ao imóvel.
- Cancelar ordens de serviço, por diversos motivos.
- Programar automaticamente os serviços, segundo prazos e prioridades estabelecidas.
- Emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados, em aberto e executados.
- Imprimir as ordens de serviços programadas para execução.
- Apropriar os recursos utilizados na execução dos serviços – horas/equipe, horas/equipamentos, matérias consumidos, etc.
- Baixar as ordens de serviços executadas por qualquer equipe ou área.
- Calcular os custos diretos de cada serviço executado.
- Controlar os materiais aplicados por equipe.
- Gerar os arquivos de intercomunicação de dados com o sistema contábil.
- Permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos relatórios gerenciais relacionados ao sistema.

**6.1.3.1.15. MÓDULO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS** - Este módulo possibilita efetuar o acompanhamento gerencial de todos os módulos anteriores em especial a geração de relatórios analíticos periódicos de críticas de ocorrências, de informações financeiras e contábeis. O Módulo Gerencial consolida as informações necessárias para o tomador de decisão, e tem como característica a integração com os demais módulos facilitando o agrupamento das informações e a disponibilização das mesmas. O Sistema deverá gerar relatórios sistemáticos que podem ser acessados em meio impresso, ou mediante consulta em tela, de relatórios em formatos de tabelas, textos e gráficos, que permitem a melhor gestão comercial. As informações relacionadas a seguir deverão fazer parte do rol. Resumo do Faturamento - total e por categoria, mensal e acumulado, por localidade ou distrito, por categoria e grupo de usuários,





por tipo de serviço/receita (água, serviços diversos individualizados, multas e encargos financeiros). Resumo da Arrecadação Mensal - acumulado, por localidade ou distrito, por categoria de usuários e por tipo de receita (água, lixo, serviços diversos individualizados, encargos financeiros). Indicadores de faturamento e de arrecadação mensal - por regional, Município ou distrito, por categoria de usuários e por tipo de serviço/receita. Movimento Mensal de Arrecadação, por Agente Arrecadador. Histogramas de Consumos de Água e Volume Coletado estruturados para cada tipo e modalidade de serviço (água, lixo convencional): por localidade ou distrito, por categoria de usuários (ordenados por faixa de volume de consumo de água medidos), classificados, separadamente, um por economia e o outro por ligação. Para cada tipo e modalidade de serviço (água), deverão ser gerados três histogramas diferentes, sendo dois (um classificado por economia e outro por ligação), com número de faixas de consumo/coleta mais detalhado e um classificado por economias e estruturado pelas faixas de consumo/coleta, exatamente igual às da estrutura tarifária vigente. Os histogramas detalhados classificados por economia deverão conter a quantidade de economias de cada faixa de consumo e a quantidade das ligações correspondentes às mesmas, os respectivos volumes totais medidos (somatório dos volumes medidos por economia classificada na respectiva faixa) e a respectiva média por economia. Os histogramas detalhados classificados por ligação deverão conter a quantidade de ligações de cada faixa de consumo e a quantidade de economias correspondentes às mesmas, os respectivos volumes totais medidos (somatório dos volumes medidos por ligação classificada na respectiva faixa) e a respectiva média por ligação. Os histogramas estruturados pelas faixas de consumo/coleta igual às da estrutura tarifária vigente deverão ser classificados por economia e conter: a quantidade de economias de cada faixa de consumo e a quantidade de ligações correspondentes às mesmas. Os respectivos volumes totais medidos (somatório dos volumes medidos por economia classificada na respectiva faixa) e a respectiva média por economia, os valores totais faturados (somatório dos valores faturados por economia classificada na respectiva faixa), com a respectiva média por economia, e os volumes totais faturados na respectiva faixa. O Módulo Gerencial contém as seguintes funcionalidades:

- Geração de Relatório Resumo da Arrecadação.
- Geração de Relatório Resumo de Faturamento.
- Análise do Contas a Receber.
- Consulta Comparativa entre Faturamento, Arrecadação e Contas a Receber.
- Consulta ao Resumo de Anormalidades.
- Geração de Quadros Gerenciais de Acompanhamento.



- Geração de Indicadores Gerais de Desempenho.
- Consulta Histogramas de Consumo.
- Consulta ao Resumo do Faturamento e Refaturamentos.
- Consulta ao Resumo dos Parcelamentos.
- Consulta aos Dados de Micromedição/Faturamento.
- Geração de Relatório Resumo dos Atendimentos.
- Consulta e geração de Relatório de Ordem de Serviço.
- Consulta ao Resumo das Ações de Cobrança.
- Consulta aos Dados Operacionais.
- Consulta dos Dados Gerenciais por Item – Demonstrativos Históricos – OLAP.
- Atendimento: Registros de Atendimentos.
- Cadastro: Acompanhamento da comercialização, ligações e economias e indicadores de desempenho de ligações economias.
- Micromedição: Consumo de água, leitura e anormalidade faturadas, acompanhamento da micromedição, indicadores de desempenho da micromedição, hidrômetros instalados, hidrômetros substituídos, hidrômetros retirados e hidrômetros não instalados.
- Faturamento: Resumos de faturamentos e indicadores de desempenho.
- Arrecadação: Resumos de arrecadações.
- Cobrança: Resumos de pendências e resumo de parcelamentos.

6.1.3.1.15.1. A solução deve permitir a integração com as bases de dados do sistema de gestão financeira e contábil. Esta integração contemplará:

**a)Contabilidade** - No que concerne à geração dos lançamentos contábeis decorrentes das transações comerciais, tais como faturamento, arrecadação e encerramento financeiro, em conformidade com a legislação em vigor.



**b) Fiscal** - No que concerne à geração de informações para emissão do Livro Fiscal de Saídas e atendimento às obrigações acessórias.

**c) SIG (Sistema de Informações Geográficas)** No que concerne ao acesso e atualização dos cadastros de consumidores. E também na importação de dados para atendimento da legislação, a exemplo dos dados de qualidade de água.

**d) Suporte à Área Financeira** (Informações para a Contabilidade) Todos os lançamentos contábeis referentes à área comercial deverão ser gerados, automaticamente, pelo Sistema. Desse modo, se garantirá que não haja diferenças entre os controles da Contabilidade e os Sistemas. Deverão ser geradas no mínimo as seguintes Informações:

- Lançamentos Contábeis do Faturamento.
- Lançamentos Contábeis da Arrecadação.
- Lançamentos Contábeis dos avisos Bancários.
- Devedores duvidosos.
- Lançamentos Contábeis dos Devedores Duvidosos.
- Contas a Receber Contábil.
- Volumes Consumidos não Faturados.
- Lançamentos Contábeis dos Volumes Consumidos não Faturados.

**e)** Os lançamentos deverão ser realizados, mensalmente, diretamente no Sistema de Contabilidade, ou através de meio magnético ou de forma impressa através de relatórios.

**f)** Os códigos das contas, bem como os lançamentos contábeis para cada situação serão definidos pela Contabilidade. Todos os lançamentos contábeis efetuados deverão estar respaldados por relatórios, para permitir eventuais conferências dos lançamentos gerados.

**g) Suporte à Tesouraria** - Avisos de Arrecadores com Diferenças: Deverão ser indicados, através de consulta ou relatório, todos os avisos que contenham diferenças em relação à soma dos recebimentos e/ou devoluções processados, mesmo que sejam referentes há meses anteriores. Isto possibilitará que se evitem esforços junto aos arrecadores, visando à regularização das pendências.



**h)** Arrecadação Diária e Acumulada do Mês: O Sistema deverá permitir a obtenção da arrecadação diária e acumulada no mês, tanto do ponto de vista dos avisos bancários, quanto dos pagamentos e devoluções. Isso permitirá, à Tesouraria, efetuar um acompanhamento do andamento da arrecadação ao longo do mês.

**i)** Extrato por Arrecadador: Com o objetivo de apoiar a Tesouraria no trabalho de conciliação bancária das contas arrecadação deverá permitir a emissão de extrato contendo todos os avisos do arrecadador em um período informado, possibilitando a identificação de créditos ou débitos ainda não processados pelo sistema.

**6.1.3.1.16. Módulo de Segurança** - Também é indispensável a existência do Módulo de Segurança com a garantia de que todas as operações realizadas pelos usuários sejam gravadas em um log, que possibilite a realização de auditorias e identificação de irregularidades. Bem como forneça um controle de acesso às funções do sistema restringindo os acessos ao grupo ou a um usuário específico, permitindo tratar permissões especiais individualmente:

- Controle e Gestão de Usuário.
- Controle e Gestão de Tipos de Usuários.
- Controle e Gestão de Senhas de Usuários.
- Alteração de Senhas do Usuário pelo Login.
- Controle e Gestão de Acessos.
- Controle e Gestão de Grupo de Acessos.
- Controle e Gestão de Permissões Especiais.
- Controle e Gestão de Restrições de acesso.
- Controle e Gestão de Funcionalidades Monitoradas.
- Controle e Gestão de Acesso a Funcionalidades.
- Controle e Gestão de Dependência de Funcionalidades.



- Controle e Gestão de Operações Monitoradas.
- Controle e Gestão de Tipos de Alterações Monitoradas.

**6.1.3.1.17. Módulo Operacional** - O Módulo Operacional possibilita o controle e a gestão dos elementos envolvidos no processo operacional de abastecimento de água, permitindo um melhor dimensionamento destes elementos bem como possibilitando um maior controle sobre as perdas durante os processos de produção e distribuição de água. O módulo Operacional contempla:

- Controle e Gestão de Distrito Operacional.
- Controle e Gestão de Sistema de Abastecimento.
- Controle e Gestão de Setor de Abastecimento.
- Controle e Gestão de Zona de Abastecimento.
- Controle e Gestão de Tipo de Tratamento de Sistema
- Controle e Gestão de Zona de Pressão.
- Controle e Gestão de Bacia.
- Controle e Gestão de Produção de Água.
- Controle e Gestão de Fonte Captação.

**6.1.3.1.18. Módulo Relatório** - Contempla um conjunto de relatórios que visa atender as demandas de informações das diversas unidades comerciais que compõem a área Comercial de uma Empresa de Saneamento, quais sejam:

- Relatório de Imóveis.
- Relatório de Economias dos Imóveis.
- Relatório de Economias (ligações).



- Relatório de Economias (característica).
- Relatório de Economias (Faturamento).
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social.
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (clientes).
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (ligações).
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (característica).
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (faturamento).
- Relatório de Imóveis na Tarifa Social (tarifa).
- Relatório de Clientes.
- Resumo de Ligações e Economias.
- Resumo de Anormalidades.
- Relatório de Acompanhamento do faturamento.
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (clientes).
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (ligações).
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (característica).
- Relatório de Acompanhamento do faturamento (faturamento).
- Resumo do Faturamento.
- Resumo das Situações Especiais de Faturamento.
- Resumo da Análise do Faturamento.
- Relação de Débitos.
- Relação de Débitos (Clientes).



- Relação de Débitos (Ligações).
- Relação de Débitos (Característica).
- Relação de Débitos (Faturamento).
- Resumo da Pendência.
- Resumo das Situações Especiais de Cobrança.
- Resumo da Arrecadação.
- Quadro Comparativo do Faturamento, Arrecadação e Pendência.
- Resumo das Ações de Cobrança.
- Relatório de Acompanhamento de Execução de Ordem de Serviço.
- Relatório de Gestão do Registro de Atendimento.
- Relatório de Contas Emitidas.
- Relatório de Mapa Controle de Contas.
- Mapa de Controle das Contas Emitidas.
- Resumo Contas Emitidas por Local no Grupo.
- Acompanhamento do Movimento dos Arrecadadores.
- Relatório Analítico do Faturamento.
- Resumo de Leitura e Anormalidade.
- Relatório de Leituras e Anormalidades Informadas.
- Relatório Boletim de Cadastro.
- Relação de Parcelamento.
- Relatório de Histograma de Água por Ligação.



- Relatório de Clientes Especiais.
- Relatório de Imóveis por Endereço.
- Relatório de Histograma de Água por Economia.
- Relatório de Acompanhamento de Movimentos de Arrecadadores por NSA.
- Relatório de Cadastro de Consumidores por Inscrição.
- Relatório Resumo de Devedores Duvidosos.
- Relatório de Dados para Leitura.
- Relatório de Volumes Faturados.
- Relatório de Contas em Revisão.
- Relatório de Anormalidades por Imóvel.
- Relação dos Índices de Acréscimos de Impontualidade.
- Relatório Acompanhamento O.S. de Hidrômetro.
- Relatório de Imóveis por Situação da Ligação de Água.
- Relatório de Imóveis com Faturas em Aberto.
- Relatório da Evolução do Contas a Receber Contábil.
- Relatório de Imóveis por Consumo Médio.
- Relatório do Saldo do Contas à Receber Contábil.
- Relatório de Imóveis com os Últimos Consumos de Água.
- Quadro de Metas Acumulado.
- Relatório de Contas em Aberto.
- Relatório de Imóveis por Tipo de Consumo.





- Relatório de Imóveis Ativos e não Medidos.
- Relatório Ordem de Fiscalização.
- Relatório de Imóveis com Faturas Recentes em Dia.
- Comparativo do Faturamento e Arrecadação.
- Relatório de Quadro Metas Exercício.
- Relatório de Contas Baixadas Contabilmente.
- Relatório Boletim de Ordens de Serviços Concluídas.
- Relatório Contas Canceladas ou Retificadas.
- Relatório de Dados para Leitura.
- Relatório Resumo de Solicitações de RA por Unidade.
- Relatório dos Parâmetros Contábeis.
- Relatório de Volumes Consumidos não Faturados.
- Relatório de Análise da Arrecadação.
- Relatório de Análise dos Avisos Bancários.
- Relatório Avisos Bancários por Conta Corrente.
- Arrecadação das Multas de Autos de Infração.
- Faturas Agrupadas.
- Relatório de Gestão de Solicitações de RA por Chefia.
- Relatório de Rotas On-line.
- Relatório Analise Imóvel Corporativo e Grande.
- Relatório de Pagamentos de Contas – Cobrança.



- Relatório de Guia de Pagamentos em Atraso.
- Relatório de Imóveis com Acordo.
- Relatório Resumo de Distrito Operacional.
- Relatório de Impostos por Cliente Responsável.
- Relatório das Supressões, Religações e Restabelecimentos.
- Relatório de Juros, Multas e Débitos Cancelados.
- Relatório de Acompanhamento de Leiturista.
- Relatório de Anormalidade de Leitura por Período.
- Relatório de Pagamento Entidades Beneficentes.
- Relatório de Imóveis em Programas Especiais.
- Relatório Documentos a Receber.
- Relatório de Boletim de Cadastro Individual.
- Relatório Resumo Receita Sintético.
- Resumo Ligações Economias por Ano.
- Relatório de Notificação de Débito - Impressão Simultânea.
- Resumo Leitura Anormalidade Informada.
- Relatório de Funcionalidades e Operações por Grupo.
- Relatório de Acessos por Usuário.
- Relatório Boletim de Medição.
- Relatório de Fiscalização de Leituras e Anormalidades.
- Relatório de Logradouros por Município.



- Relatório de Acompanhamento de RA Encerrada / em Aberto.
- Relatório de Atualização Cadastral - Via Internet.
- Relatório de Solicitação Acesso.
- Relatório de Boletim de Custo de Repavimentação - por Pavimento.
- Relatório de Imóveis com Alteração de Inscrição.
- Relatório de Religação de Clientes Inadimplentes.
- Relatório de Alterações de CPF/CNPJ.
- Relatório de Devolução de Pagamentos em Duplicidade.
- Relatório de Análise de Perdas com Credito.
- Relatório de O.S. executadas.
- Relatório de Acesso ao SPC.
- Relatório OS Situação.
- Relatório Acompanhamento Boletim Medição.
- Relatório de Imóveis com Doações.
- Pesquisa do Questionário de Satisfação do Cliente.
- Relatórios das Multas de Auto de Infração Pendentes.
- Relatório de Transferências de Pagamentos.
- Relatório de Documentos não Aceitos.
- Resumo da Análise de Faturamento.
- Boletim de Medição de Contratos.
- Relatório de Contas não Impressas.



- Relatório Quantidade de Acessos Loja Virtual.
- Relatório de Imóveis com Rateio Negativo.
- Relatório da Pesquisa de Satisfação da Loja.

**6.1.3.1.19.** A contratada deverá estar apta a iniciar os trabalhos, inclusive com a equipe técnica capacitada para assumir as atividades do objeto contratado, nos prazos fixados neste edital e seus anexos.

**6.1.3.1.20.** Serão atribuições dos técnicos efetuarem a adaptação, configuração, treinamento para os usuários, e todo o apoio necessário para o sucesso das atividades inerentes ao objeto da licitação.

**6.1.3.1.21.** A prestação de serviços não caracterizará qualquer vínculo empregatício dos profissionais com o Município. Caberá exclusivamente à contratada, a responsabilidade legal por todo o pessoal envolvido, bem como obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ou quaisquer outras despesas diretas ou indiretas que porventura venham a existir para com seus empregados, em consonância com a legislação trabalhista ou acordo coletivo de trabalho da categoria profissional em vigor, visando cumprir o objeto contratado.

**6.1.3.1.22.** Qualquer prejuízo causado ao Município ou a terceiros, em decorrência do uso indevido das informações, será de total responsabilidade da empresa contratada, sendo cabíveis as penalidades previstas em lei.

**6.1.3.2.** Locação, Preservação, Manutenção de Computador Desktop com Monitor LCD, Estabilizador e Impressora Jato de Tinta (24 Meses de Uso) - a locação deve incluir:

**6.1.3.2.1.** Computador desktop com monitor LCD, estabilizador para proteção dos equipamentos, Impressora jato de tinta e impressora portátil.

**6.1.3.2.2.** Os equipamentos devem ter no máximo 24 meses de uso.

**6.1.3.2.3.** Manutenção preventiva e corretiva durante o período de locação.

**6.1.3.2.4.** Preservação do bom funcionamento dos equipamentos, garantindo a operação contínua e eficiente.

**6.1.3.2.5.** Impressora portátil deverá ser robusta para serviços de campo, com tecnologia de impressão térmica direta, mínimo de 8MB RAM e 4MB Flash, índice de proteção industrial IP 54 ou superior. Transmissão de dados via Bluetooth e interface USB, com certificado de homologação da Anatel.



Resolução mínima de 200 DPI. Mostrador LCD para informações sobre estado da impressão, mensagens de erro e nível da carga da bateria. Bateria recarregável.

**6.1.3.3.** Locação Mensal de Telefone Celular - a locação mensal deve atender aos seguintes requisitos:

**6.1.3.3.1.** Telefones celulares modernos e em bom estado de conservação.

**6.1.3.3.2.** Planos de telefonia que atendam à demanda de comunicação da CONTRATADA.

**6.1.3.3.3.** Suporte técnico disponível para manutenção e resolução de problemas com os aparelhos.

### **6.1.1. Grupo II Operação e Manutenção Sistema**

#### **6.1.1.1. Operação da ETA - Recursos Humanos**

**6.1.1.1.1.** Auxiliar Técnico / Assistente de Engenharia com Encargos Complementares deverá Auxiliar os engenheiros e técnicos nas atividades relacionadas à engenharia, como planejamento, execução e controle de obras e projetos. Podem incluir tarefas administrativas, de apoio logístico e operacional, conforme determinado pelo Samae. Deverá possuir Ensino Superior completo;

**6.1.1.1.2.** Engenheiro Químico com Encargos Complementares (40h/mês) – Deverá planejar, organizar e executar atividades relacionadas à engenharia química de acordo com os objetivos e necessidades do Samae, realizando os ensaios necessários à qualidade da água e à utilização dos produtos químicos necessários. Deverá ser o Responsável Técnico junto ao CRQ e à Vigilância Sanitária Estadual, bem como outros órgãos que se façam necessários. Deverá possuir além dos requisitos acima: Ensino superior completo em Engenharia Química; registro no Conselho de Classe competente. Poderão incluir tarefas administrativas, de supervisão e consultoria técnica, conforme determinado pelo Samae.

**6.1.1.1.3.** Ajudante de Operação em Geral com Encargos Complementares - Operador de ETA - Operar a Estação de Tratamento de Água (ETA) do SAMAE, realizar manutenção e controle das instalações, além de outras atividades internas inerentes ao cargo. Deverá possuir além dos requisitos acima. Ensino médio completo; É necessário possuir bom condicionamento físico para lidar com as atividades exigentes. Podem incluir tarefas de conservação do ambiente de trabalho, equipamentos e insumos, além de auxiliar o Químico responsável pelo sistema, conforme determinado pelo Samae.

#### **6.1.1.2. Operação da ETA - Produtos Químicos**

**6.1.1.2.1.** Fornecimento de Produtos Químicos para Tratamento de Água:



a) Hidróxido de Sódio (NaOH) MIN 49% MÁX 51%: O hidróxido de sódio é uma solução aquosa alcalina utilizada para ajustar o pH da água, sendo comumente empregado em processos de neutralização e tratamento de efluentes. O custo da logística reversa das embalagens de hidróxido de sódio está incluso, garantindo o descarte adequado e ambientalmente correto desses materiais.

b) Hipoclorito de Sódio 10% a 12%: O hipoclorito de sódio é um composto químico utilizado como agente desinfetante na purificação da água, atuando na eliminação de microorganismos patogênicos. Os custos de fornecimento e destinação final de resíduos e embalagens do hipoclorito de sódio estão incluídos, assegurando a gestão adequada dos materiais.

c) Ácido Fluossilícico 18% a 25%: O ácido fluossilícico é empregado no tratamento de água para fins de fluoretação, ajudando a prevenir a cárie dentária em comunidades onde não há flúor naturalmente presente na água. Todos os custos relacionados ao fornecimento, destinação de resíduos e embalagens do ácido fluossilícico estão contemplados no serviço.

d) Coagulante Policloreto de Alumínio DM 1,2 9% e 11%: O coagulante policloreto de alumínio é utilizado no processo de coagulação da água, facilitando a remoção de partículas suspensas e impurezas durante o tratamento. Os custos de fornecimento, logística reversa das embalagens e destinação final de resíduos do coagulante policloreto de alumínio estão incluídos, garantindo uma gestão completa e responsável desses materiais.

**6.1.1.2.2.** O fornecimento desses materiais abrange todos os encargos, incluindo o frete, assegurando que o fornecimento dos produtos químicos para tratamento de água seja realizado de forma eficiente e sustentável, com a devida atenção à gestão ambiental dos resíduos e embalagens utilizadas.

**6.1.1.2.3.** A CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de bombas dosadoras para produtos químicos e kit's de reparos, sendo o custo absorvido pelo Benefício de Despesas Indiretas.

#### **6.1.1.3. Operação da ETA - Monitoramento Conforme Portaria nº 888/2021**

**6.1.1.3.1.** Consiste no fornecimento de equipamentos de análise calibrados, reagentes, vidrarias com objetivo de cumprir as portarias GM nº 888/2021 e Conama. Inclusa manutenção dos equipamentos e vidrarias e descartes de insumos.

**6.1.1.3.2.** As análises devem ser realizadas ao longo de um período de 12 meses, conforme indicado na tabela abaixo. O relatório de medição deve incluir todos os resultados obtidos.



MONITORAMENTO DA QUALIDADE DE ÁGUA CONFORME PORTARIA Nº 888/2021			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QTDE/ANO
1	E.Coli	UNID	252,00
2	CIANOBACTÉRIAS	UNID	12,00
3	CONAMA 357/2005	UNID	2,00
4	TURBIDEZ	UNID	8.784,00
5	COR	UNID	4.464,00
6	Ph	UNID	4.464,00
7	COLORO RESIDUAL	UNID	4.464,00
8	FLUORETO	UNID	4.380,00
9	ALUMÍNIO	UNID	720,00
10	COLIFORMES TOTAIS	UNID	240,00
11	GOSTO E ODOR	UNID	4,00
12	CIANOTOXINAS	UNID	48,00
13	PRODUTO SECUNDÁRIO DE DESINFECÇÃO	UNID	6,00
14	DEMAIS PARÂMETROS PORTARIA Nº 888/2021	UNID	6,00

#### 6.1.1.4. **Serviços Operacionais - Recursos Humanos**

**6.1.1.4.1.** Encanador com Encargos Complementares - Desenvolver atividades operacionais sob orientação e supervisão, relacionadas à instalação, manutenção e reparo de sistemas hidráulicos. Realizar consertos de adutoras e redes de distribuição de água, equipamentos hidráulicos e ramais prediais. Executar tarefas de desobstrução de redes e consertos diversos, incluindo a abertura e fechamento de valas para a instalação e manutenção de tubulações. Manter a limpeza e conservação das dependências da empresa, realizar cortes e ligações de redes de água, localizar defeitos e executar reparos em redes já instaladas, além de orientar auxiliares e outros colaboradores na execução de tarefas. Outras atividades correlatas podem ser atribuídas conforme necessário. Requisitos: ensino fundamental completo, bom



condicionamento físico e Carteira Nacional de Habilitação (CNH) para dirigir veículos e/ou motos.

**6.1.1.4.2.** Auxiliar de Encanador com Encargos Complementares - Assistir o encanador nas atividades operacionais sob supervisão, incluindo a instalação, manutenção e reparo de sistemas hidráulicos. Colaborar em consertos de adutoras e redes de distribuição de água, equipamentos hidráulicos e ramais prediais. Participar na desobstrução de redes e na execução de consertos diversos, ajudar na abertura e fechamento de valas para a instalação e manutenção de tubulações, e auxiliar na limpeza e conservação das dependências da empresa. Assistir no corte e ligação de redes de água, ajudar na localização de defeitos e na execução de reparos em redes já instaladas, e desempenhar outras atividades correlatas conforme necessário. Requisitos: ensino fundamental completo, bom condicionamento físico, e é desejável possuir Carteira Nacional de Habilitação (CNH) para dirigir veículos e/ou motos.

**6.1.1.5. Serviços Operacionais - Serviços Técnicos Operacionais**

**6.1.1.5.1.** Cadastro completo de rede de distribuição de água - Consiste no fornecimento de mão de obra especializada, computador, software e licença para cadastro georreferenciado das adutoras de água, redes e ligações de água.

**6.1.1.5.2.** Deslocamento de hidrômetro c/ caixa ou cavalete - Consiste no deslocamento de cavalete no sentido vertical ou horizontal até 01 metro. Os materiais hidráulicos para esta atividade são de responsabilidade da CONTRATADA. Os serviços de remoção do pavimento e recomposição de pavimento serão medidos em itens específicos.

**6.1.1.5.3.** Supressão do ramal predial de água com a remoção do hidrômetro em logradouro com pavimento em asfalto - Consiste na intervenção de ramal existente ou nova instalação, desde a sinalização, remoção do pavimento, escavação manual ou mecanizada, intervenção hidráulica para o deslocamento, instalação ou substituição de ramal, regularização da vala, reaterro da vala, limpeza final de obra e recomposição do pavimento. As ações de remoção e recomposição de pavimento serão medidos em itens específicos. Os materiais hidráulicos para esta atividade são de responsabilidade da CONTRATADA.

**6.1.1.5.4.** Supressão do ramal predial de água com a remoção do hidrômetro em logradouro sem pavimento - Consiste na intervenção de ramal existente ou nova instalação, desde a sinalização, remoção do pavimento, escavação manual ou mecanizada, intervenção hidráulica para o deslocamento, instalação ou substituição de ramal, regularização da vala, reaterro da vala, limpeza final de obra e recomposição do pavimento. As ações de remoção e recomposição de pavimento serão medidos em itens específicos. Os materiais hidráulicos para esta atividade são de responsabilidade da CONTRATADA.





**6.1.1.5.5.** Corte simples do ramal de água no kit cavalete com uso de moto - Consiste na interrupção do fornecimento de água, através de corte no cavalete. Os materiais hidráulicos são de responsabilidade da CONTRATADA.

**6.1.1.5.6.** Religação simples do ramal predial de água no kit cavalete com uso de moto - Consiste no restabelecimento do fornecimento de água, através de religação no cavalete. Os materiais hidráulicos são de responsabilidade da CONTRATADA.

**6.1.1.5.7.** Instalação de hidrômetro e cavalete (exclusive fornecimento hidrômetro) - Consiste na instalação de hidrômetros em cavalete existente ou em novos cavaletes. Os materiais hidráulicos são de responsabilidade da CONTRATADA, exclusive hidrômetros.

**6.1.1.5.8.** Hidrômetro dn 1/2", 3,0 m<sup>3</sup>/h - fornecimento e instalação. af\_03/2024 - Consiste na instalação de hidrômetros até 3,0m<sup>3</sup>/h com intervenção no cavalete. Os materiais hidráulicos são de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive hidrômetros.

**6.1.1.6. Serviços Operacionais - Serviços de Rede Adução e Distribuição**

**6.1.1.6.1.** Assentamento de tubos e conexões em pvc, j.s. (diversos diâmetros) inclusive fornecimento - Consiste no assentamento de novos tubos, resultando na ampliação das redes de água do sistema. A atividade consiste desde a sinalização, remoção do pavimento, escavação manual ou mecanizada, assentamento dos tubos, regularização da vala, reaterro da vala, limpeza final de obra e recomposição do pavimento. As ações de remoção e recomposição de pavimento serão medidas em itens específicos. O fornecimento dos materiais hidráulicos será de responsabilidade da CONTRATANTE. Diâmetros Incluídos: DN 20 MM, DN 25 MM, DN 32 MM, DN 40 MM, DN 50 MM, DN 60 MM, DN 75 MM, DN 85 MM, DN 100/110 MM.

**6.1.1.6.2.** Assentamento de tubos e conexões em pvc, j.s. Exclusive fornecimento - Consiste no assentamento de novos tubos, resultando na ampliação das redes de água do sistema. A atividade consiste desde a sinalização, remoção do pavimento, escavação manual ou mecanizada, assentamento dos tubos, regularização da vala, reaterro da vala, limpeza final de obra e recomposição do pavimento. As ações de remoção e recomposição de pavimento serão medidas em itens específicos. O fornecimento dos materiais hidráulicos **não** será de responsabilidade da CONTRATANTE. Diâmetros Incluídos: DN 20 MM (CASAN 090401), DN 25 MM (CASAN 090402), DN 32 MM (CASAN 090403), DN 40 MM (CASAN 090404), DN 50 MM (CASAN 090405), DN 60 MM (CASAN 090406), DN 75 MM (CASAN 090407), DN 85 MM (CASAN 090408), DN 100 MM (CASAN 090409).

**6.1.1.6.3.** Retirada de vazamento em ligação, rua com pavimentação em asfalto - Consiste no



deslocamento do técnico para análise da situação atual do abastecimento em uma determinada ligação de água. Para os casos de vazamento, o técnico deverá avaliar através de análise visual, pressão e vazão e enquadrar conforme necessidade, este item só poderá ser medido em caso extraordinários em que o Encanador ou o Auxiliar não possam resolver dentro das suas respectivas atribuições e jornada de trabalho, deverá constar na memória de cálculo da medição a respectiva justificativa para utilização do item.

**6.1.1.6.4.** Retirada de vazamento em ligação, na calçada, qualquer tipo de pavimentação - Consiste no deslocamento do técnico para análise da situação atual do abastecimento em uma determinada ligação de água. Para os casos de vazamento, o técnico deverá avaliar através de análise visual, pressão e vazão e enquadrar conforme necessidade, este item só poderá ser medido em caso extraordinários em que o Encanador ou o Auxiliar não possam resolver dentro das suas respectivas atribuições e jornada de trabalho, deverá constar na memória de cálculo da medição a respectiva justificativa para utilização do item.

**6.1.1.6.5.** Retirada de vazamento em rede de pvc até dn 100mm, pavimentação em asfalto - Consiste no deslocamento do técnico para análise da situação atual do abastecimento em uma determinada ligação de água. Para os casos de vazamento, o técnico deverá avaliar através de análise visual, pressão e vazão e enquadrar conforme necessidade, este item só poderá ser medido em caso extraordinários em que o Encanador ou o Auxiliar não possam resolver dentro das suas respectivas atribuições e jornada de trabalho, deverá constar na memória de cálculo da medição a respectiva justificativa para utilização do item.

**6.1.1.6.6.** Retirada de vazamento em rede de pvc até dn 100mm, sem pavimentação - Consiste no deslocamento do técnico para análise da situação atual do abastecimento em uma determinada ligação de água. Para os casos de vazamento, o técnico deverá avaliar através de análise visual, pressão e vazão e enquadrar conforme necessidade, este item só poderá ser medido em caso extraordinários em que o Encanador ou o Auxiliar não possam resolver dentro das suas respectivas atribuições e jornada de trabalho, deverá constar na memória de cálculo da medição a respectiva justificativa para utilização do item.

**6.1.1.6.7.** Manutenção tubos e conexões em PEAD, de 225 mm (inclusive fornecimento) - Consiste no assentamento de novos tubos tubos (ADUTORA ÁGUA BRUTA),, resultando na ampliação das redes de água do sistema. A atividade consiste desde a sinalização, remoção do pavimento, escavação manual ou mecanizada, assentamento dos tubos, regularização da vala, reaterro da vala, limpeza final de obra e recomposição do pavimento. As ações de remoção e recomposição de pavimento serão medidas em itens



específicos. O fornecimento dos materiais hidráulicos será de responsabilidade da CONTRATANTE.

**6.1.1.6.8.** Assentamento de tubos e conexões em PEAD, de 225 mm - Consiste no assentamento de novos tubos (ADUTORA ÁGUA BRUTA), resultando na ampliação das redes de água do sistema. A atividade consiste desde a sinalização, remoção do pavimento, escavação manual ou mecanizada, assentamento dos tubos, regularização da vala, reaterro da vala, limpeza final de obra e recomposição do pavimento. As ações de remoção e recomposição de pavimento serão medidas em itens específicos. O fornecimento dos materiais hidráulicos **não** será de responsabilidade da CONTRATANTE.

**6.1.1.7. Serviços Operacionais - Movimento de Terra, Escavação e Pavimentação**

**6.1.1.7.1.** Escavação manual de vala com profundidade menor ou igual a 1,30 m. af\_02/2021 - Consiste na escavação manual de valas com profundidade máxima de 1,30 metros.

**6.1.1.7.2.** Escavação mecanizada de vala com prof. até 1,5 m (média montante e jusante/uma composição por trecho), escavadeira (0,8 m<sup>3</sup>), larg. de 1,5 m a 2,5 m, em solo de 1ª categoria, locais com baixo nível de interferência. af\_02/2021 - Consiste na escavação mecanizada de valas com profundidade até 1,5 metros, utilizando uma escavadeira de 0,8 m<sup>3</sup>. As valas terão largura entre 1,5 e 2,5 metros, em solo de primeira categoria e locais com baixo nível de interferência.

**6.1.1.7.3.** Remoção de pavimentação asfáltica - Consiste na remoção de pavimentação asfáltica para execução de serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.4.** Remoção de pavimentação em paralelepípedo ou lajota sextavada - Consiste na remoção de pavimentação em paralelepípedo ou lajota sextavada para execução de serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.5.** Remoção de meio-fio - Consiste na remoção de meio-fio para execução de serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.6.** Remoção de pavimentação em bloco de concreto intertravado tipo paver REF. - Consiste na remoção de pavimentação em bloco de concreto intertravado tipo paver para execução de serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.7.** Reposição de pavimentação em lajota sextavada - Consiste na reposição de pavimentação em lajota sextavada após a conclusão dos serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.8.** Reposição de pavimentação em bloco de concreto intertravado tipo paver - Consiste na



reposição de pavimentação em bloco de concreto intertravado tipo paver após a conclusão dos serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.9.** Reposição de meio-fio - Consiste na reposição de meio-fio após a conclusão dos serviços subterrâneos.

**6.1.1.7.10.** Concreto betuminoso usinado a quente (CBUQ), com vibroacabadora e rolo compactador - Consiste na aplicação de concreto betuminoso usinado a quente (CBUQ) utilizando vibroacabadora e rolo compactador, para reposição de pavimentação asfáltica.

**6.1.1.7.11.** Meio-fio ou guia de concreto pré-moldado, comp 1 m, 30 x 10/12 cm (h x 11/12) - Consiste no fornecimento peças de concreto do tipo meio-fio ou guia de concreto pré-moldado, com comprimento de 1 metro, altura de 30 cm e largura de 10 a 12 cm.

**6.1.1.7.12.** Bloquete/piso intertravado de concreto - modelo onda/16 faces/retangular/tijolinho/paver/holandês/paralelepípedo, 20 x 10 cm, e = 8 cm, resistência de 35 mpa, cor natural - Consiste no fornecimento de bloquete ou piso intertravado de concreto, nos modelos onda, 16 faces, retangular, tijolinho, paver, holandês ou paralelepípedo, com dimensões de 20 x 10 cm, espessura de 8 cm, resistência de 35 MPa, na cor natural.

**6.1.1.7.13.** Bloquete/piso intertravado de concreto - modelo sextavado / hexagonal, 25 x 25 cm, e = 8 cm, resistência de 35 mpa, cor natural - Consiste no fornecimento de bloquete ou piso intertravado de concreto, modelo sextavado ou hexagonal, com dimensões de 25 x 25 cm, espessura de 8 cm, resistência de 35 MPa, na cor natural.

**6.1.1.7.14.** Bloquete/piso intertravado de concreto - modelo sextavado / hexagonal, 25 x 25 cm, e = 10 cm, resistência de 35 mpa, cor natural- Consiste no fornecimento de bloquete ou piso intertravado de concreto, modelo sextavado ou hexagonal, com dimensões de 25 x 25 cm, espessura de 10 cm, resistência de 35 MPa, na cor natural.

## **7. DOS PRAZOS**

**7.1.** Os prazos para os serviços considerados rotineiros, estão estabelecidos abaixo:

**7.1.1.** Vazamento de Grande Porte - Prazo para Início: 2 horas e são considerados aqueles vazamentos que ocasionam falta de água em uma ou mais edificações.

**7.1.2.** Vazamento de Médio Porte - Prazo para Início: 4 horas e são os vazamentos que reduzem a pressão no abastecimento e dificultam a circulação de veículos, ciclistas ou pedestres.



- 7.1.3.** Vazamento de Pequeno Porte - Prazo para Início: 4 horas úteis são os vazamentos que não têm efeito emergencial no sistema.
- 7.1.4.** Verificação de Falta de Água - Prazo para Início: 2 horas
- 7.1.5.** Religação de Água Cortada - Prazo para Início: 4 horas
- 7.1.6.** Nova Ligação de Água (Após Vistoria de Ligação) - Prazo para Início: 5 dias úteis
- 7.1.7.** Deslocamento de Cavalete - Prazo para Início: 7 dias úteis
- 7.1.8.** Recomposição de Pavimento - Prazo para Início: 3 dias úteis
- 7.2.** Os prazos fixados são para solicitações de serviços de manutenção efetuadas em horário comercial, ou seja, de 2ª a 6ª feira, das 08 às 17 h em dias normais. Para solicitações efetuadas fora deste período, o prazo será majorado em 100%.
- 7.3.** Os prazos dos serviços de ampliação de rede deverão ser ajustados com a fiscalização do contrato.
- 7.4.** O não atendimento dos serviços, nos prazos estabelecidos, é motivo justificável, para aplicação de penalidades.
- 7.5.** O prazo para execução dos serviços é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado com base na Lei 14.133/2021 e a critério da Administração Pública.

## **8. DO PAGAMENTO**

- 8.1.** Os serviços prestados pela CONTRATADA serão remunerados mensalmente com base em relatório de medição aprovado pelo SAMAE/Município, nas especificações dos itens de preço e preços unitários propostos pela CONTRATADA em sua Proposta Comercial, conforme Planilha Orçamentária apresentada no Edital.
- 8.2.** Fica estabelecido que o mês de competência é o mês comercial em que se realizam os serviços.
- 8.3.** O pagamento da fatura será efetivado no mês posterior à competência, e será efetuado em até 30 (trinta) dias após a entrega da nota fiscal, acompanhada do relatório de medição, devidamente aprovado pelo SAMAE/Município, de acordo com os itens de preço e preços unitários propostos pela CONTRATADA em sua Proposta Comercial.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 9.1.** Fornecer crachás de identidade com fotografia para todos os seus empregados a serviço do Município. Esses crachás são obrigatórios para a execução das tarefas e devem ser entregues ao Município no final do contrato.
- 9.2.** A Contratada é responsável por atos praticados por pessoas portando tais crachás, mesmo que



não estejam em serviço ou não pertençam ao seu quadro de empregados.

- 9.3.** Fornecer uniformes e equipamentos de segurança a seus empregados para uso na execução dos serviços, conforme a legislação vigente.
- 9.4.** Responsabilizar-se por tudo o que se relaciona com o pessoal empregado para execução dos serviços, incluindo transporte.
- 9.5.** Ressarcir ou indenizar os prejuízos causados ao Município, a propriedades ou a terceiros, decorrentes da execução dos serviços, sem quaisquer ônus para o Município.
- 9.6.** Afastar imediatamente dos serviços qualquer empregado que ingerir bebidas alcoólicas durante a jornada de trabalho, proceder de maneira desrespeitosa, apresentar motivos não aceitos pelo Município para deixar de executar qualquer serviço em desacordo com as instruções, ter recebido gratificações do cliente a qualquer título ou por qualquer outro motivo julgado merecedor dessa medida pelo Município.
- 9.7.** Promover os serviços com pessoal adequado e capacitado, dimensionando adequadamente sua equipe para o cumprimento das obrigações.
- 9.8.** Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, para viabilizar o fornecimento de água tratada, prestando serviço adequado nas formas previstas na lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato.
- 9.9.** Custear as despesas com salários, encargos, seguro, transporte, alojamento, alimentação do pessoal e outras exigidas por lei durante a execução dos serviços.
- 9.10.** Responder pelos danos morais e materiais causados ao município e a terceiros durante a execução dos serviços.
- 9.11.** Não subcontratar os serviços sem o expresso consentimento do município, além do limite de 30% do valor contratado. Não poderão ser subcontratados os serviços de pessoal para o tratamento de água e manutenção de redes e adutoras de água.
- 9.12.** Responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e por qualquer prejuízo que possam causar à administração ou a terceiros.
- 9.13.** Comunicar por escrito qualquer anormalidade que ocorra na execução dos serviços ou que possa comprometer a sua qualidade.
- 9.14.** Disponibilizar, a qualquer tempo, toda documentação referente ao pagamento de tributos, seguros, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários relacionados ao objeto.
- 9.15.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões necessárias em até 25% do



valor contratado, atualizado conforme a legislação vigente.

- 9.16.** Prestar contas da gestão dos serviços à Contratante conforme definido no contrato.
- 9.17.** Responder pela instalação e manutenção dos serviços especializados em engenharia de segurança e medicina do trabalho, conforme a legislação em vigor.
- 9.18.** Sinalizar adequadamente o local dos serviços conforme o Código Nacional de Trânsito Brasileiro.
- 9.19.** Cumprir as posturas do Município e as disposições legais Estaduais e Federais que interfiram na execução dos serviços.
- 9.20.** Efetuar pontualmente os pagamentos devidos às subcontratadas, no caso de os serviços terem sido parcialmente subcontratados.
- 9.21.** Reforçar ou substituir os recursos de equipamento e pessoal se constatada a sua inadequação, e zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço.
- 9.22.** Manter a Administração da Contratante informada de todos os pormenores dos serviços determinados e elaborar relatórios técnicos.
- 9.23.** Efetuar o provisionamento adequado de todos os materiais necessários para a execução de tarefas administrativas e de manutenção, assegurando qualidade e compatibilidade com o sistema.
- 9.24.** Fornecer mão de obra especializada para a manutenção das redes e acessórios de adução e distribuição de água tratada à população.
- 9.25.** Fornecer materiais hidráulicos para as manutenções do sistema de abastecimento de água.
- 9.26.** Fornecer produtos químicos, equipamentos para análises, reagentes e demais itens necessários, conforme a Portaria GM/MS nº 888/2021.
- 9.27.** Cumprir os prazos para execução dos serviços conforme definido.
- 9.28.** Emitir Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) para CREA, CRQ e CRA, ou qualquer outro órgão que se faça necessário.
- 9.29.** Responsabilizar-se pelo correto e instantâneo preenchimento de sistemas de monitoramento de qualidade de água, Municipal, Estadual e/ou Federal.
- 9.30.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratante.
- 9.31.** Manter absoluto sigilo acerca de quaisquer dados e informações da Contratante de que venha a ter ciência e conhecimento em função dos serviços prestados, bem como, os dados pessoais dos



consumidores, assegurando a aplicabilidade da LPGD.

- 9.32.** Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.
- 9.33.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena de rescisão do contrato por não cumprimento.
- 9.34.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.
- 9.35.** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 10.1.** Fornecer mapas cadastrais em meio digital para a identificação dos locais das leituras.
- 10.2.** Proporcionar acesso à base de dados cadastrais e de faturamento, contendo informações relativas às leituras a serem realizadas.
- 10.3.** Fornecer o Manual do Leiturista (em PDF), orientando a empresa Contratada quanto à forma correta de proceder a leitura.
- 10.4.** Emitir Ordem de Serviço para início dos trabalhos no ato da assinatura do contrato e a autorização para execução dos “serviços especiais” do grupo II.
- 10.5.** Nomear um fiscal, através de Portaria, para realizar a fiscalização e o acompanhamento do contrato e dos serviços decorrentes.
- 10.6.** Verificar a correta execução contratual e informar as irregularidades aos setores competentes.
- 10.7.** Analisar e aprovar, se for de interesse, os estudos para melhoria operacional e controle de perdas apresentados pela Contratada.
- 10.8.** Ser responsável pelo pagamento das faturas de energia elétrica relacionadas ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo despesas com boosters e bombeamento, exceto ambiente comercial.
- 10.9.** Orientar, participar e fiscalizar as atividades da empresa Contratada.
- 10.10.** Arcar com os custos da agência reguladora.
- 10.11.** Efetuar análise da nota fiscal, atestar em tempo hábil e encaminhar ao setor competente para a





realização do pagamento.

**10.12.** Efetuar o pagamento conforme ajustado no instrumento contratual.

**10.13.** Cumprir com as demais obrigações previstas na minuta de contrato, no Termo de Referência e outras previstas no edital.

## **11. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS**

**11.1.** O objeto de contratação tem natureza de serviço comum, uma vez que é possível ter uma base de mercado quando buscamos alternativas parecidas, bem como, o objeto possui grande recorrência nas administrações públicas.

## **12. FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

**12.1.** O Município pode a qualquer tempo, sustar qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as especificações técnicas ou normas estabelecidas.

**12.2.** Recusar serviços executados em desacordo com as especificações técnicas.

**12.3.** Examinar a documentação da CONTRATADA relativa ao pessoal empregado para execução dos serviços, podendo exigir a apresentação dos comprovantes de atendimento às obrigações trabalhistas e previdenciárias correspondentes.

**12.4.** Exigir que a CONTRATADA aumente sua eficiência caso os métodos de trabalho e/ou equipamentos sejam considerados ineficientes ou inadequados para a execução dos serviços.

**12.5.** A fiscalização do Município não diminui nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade e correta execução dos serviços.

**12.6.** Os serviços serão recebidos pelo Município somente após o atendimento de todas as exigências das Especificações Técnicas.

**12.7.** O Município efetuará avaliação mensal dos serviços prestados pela CONTRATADA, desdobrando-os em indicadores de qualidade.

**12.8.** Os indicadores incluem erros de apuração de consumo, qualidade de impressão das faturas entregues, entrega de faturas e/ou documentos aos clientes, entre outros.

**12.9.** O resultado da avaliação mensal terá repercussão sobre o faturamento mensal da CONTRATADA, sendo penalizada conforme desempenho nos indicadores.

**12.10.** O Município poderá realizar auditoria na CONTRATADA a qualquer momento para verificar o cumprimento das obrigações contratuais.

**12.11.** Os fiscais do Município farão pesquisa por amostragem para avaliar a execução correta da leitura e entrega da fatura de água, além de outros serviços contratados.

**12.12.** O Município periodicamente avaliará o nível de apresentação dos empregados da Contratada, incluindo o uso, estado de conservação e limpeza do uniforme, e o uso de crachá



de identificação.

- 12.13.** O Município poderá solicitar formalmente a substituição de uniformes e veículos inadequados, assim como a substituição de empregados que não estejam agindo conforme as diretrizes estabelecidas.
- 12.14.** Os fiscais do Município poderão acompanhar a equipe da CONTRATADA para avaliar as ações em desenvolvimento para execução dos serviços.
- 12.15.** Indicadores que serão considerados sobre o faturamento mensal, para verificação da qualidade dos serviços prestados:

Quantidade de Erros p/1000 Faturas Emitidas	Percentual de Multa %
1	0,00
>2<5	0,50
>6<9	1,00
>10<14	1,50
>15	2,0

SERVIÇO PADRÃO DE QUALIDADE (SLA)	PADRÃO DE QUALIDADE (SLA)	PENALIDADE
Será considerada disponibilidade toda a parte <i>on-line</i> do sistema GSAN em pleno funcionamento nos dias úteis.	Mínimo de 95% nos dias úteis, exceto as paralisações programadas. Horas Disponíveis = Total de horas em funcionamento nos dias úteis / total de horas disponíveis nos dias úteis.	1% de multa na fatura mensal e acréscimo do índice inicial em 0,25% para cada 1% abaixo do índice de SLA de 95%.
Serviço de correção nos ambientes <i>on-line</i> e/ou <i>batch</i> que estejam causando indisponibilidade de utilização do aplicativo.	Máximo de 12 horas para retorno à normalidade.	0,5% de multa na fatura mensal a cada evento registrado fora do prazo de atendimento e acréscimo de 0,1% por cada hora além do SLA.
Atraso na rotina diária de faturamento.	Atraso superior a 12 horas, limitado a 2 vezes por mês.	1,0% de multa na fatura mensal a cada evento registrado além do SLA
Atraso na rotina de fechamento do faturamento	Atraso superior a 24 horas por mês.	1,0% de multa na fatura mensal e acréscimo ao índice inicial em 0,5% para cada reincidência.
Atraso na rotina de geração de documentos de cobrança.	Atraso superior a 6 horas, limitado a 3 ocorrências por mês.	0,5% de multa na fatura mensal e acréscimo ao índice inicial em 0,25% para cada reincidência.
Atraso na rotina de fechamento da arrecadação	Atraso superior a 24 horas por mês, limitado a 2 ocorrências por ano.	0,5% de multa na fatura mensal e acréscimo ao índice inicial em 0,25% para cada reincidência.
Geração de relatórios contábeis com diferenças	Diferença persistente por 2 meses consecutivos.	0,5% de multa por mês além do segundo mês
Atraso na rotina de resumo das ações de cobrança	Atraso superior a 6 horas, limitado a 3 ocorrências por mês.	1,0% de multa na fatura mensal e acréscimo ao índice inicial em 0,5% para cada reincidência.

- 12.16.** As multas estarão limitadas a 15% (quinze por cento) do valor total da fatura mensal na etapa de assistência técnica operacional e manutenção do sistema.
- 12.17.** Outros métodos de avaliação e indicadores poderão ser instituídos durante a execução contratual, respeitado o prazo de 60 dias entre a comunicação a contrada e a efetiva aplicabilidade.
- 12.18.** Considerar-se-á erros por fatura emitida, aqueles efetivamente imputáveis a CONTRATADA, após a devida apuração.
- 12.19.** A superação sucessiva de mais de 15 faturas erradas por lote de 1.000 faturas emitidas, durante três meses subsequentes ou cinco alternados, implicará na rescisão unilateral do Contrato.



### 13. RECISÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**13.1.** A contratada que não cumprir com as obrigações assumidas ou com os preceitos legais poderá sofrer as seguintes penalidades isolada ou conjuntamente:

**13.1.1.** Advertência;

**13.1.2.** Multa de 10% sobre o valor total do contrato;

**13.1.3.** Suspensão do direito de licitar junto ao município por até 02 (dois) anos;

**13.1.4.** A CONTRATADA, deixando de entregar quaisquer documentos exigidos no Edital ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não manter a proposta ou lance, não celebrar o contrato ou instrumento equivalente dentro do prazo de validade de sua proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantida a prévia defesa, sem prejuízo da multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação e das demais cominações legais.

### 14. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

**14.1.** Os Recursos Orçamentários, e as respectivas dotações estão dispostas no Parecer Contábil, anexo a este Termo de Referência.

### 15. DA FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

**15.1.** Para a aquisição/contratação do objeto do presente instrumento, deverá ser formalizado um contrato administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o edital de licitação, com o termo de referência e com a proposta da empresa vencedora.

**15.2.** O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contada a partir de sua assinatura, podendo ter sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, mediante termos aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e vantagens para a Administração em sua continuidade, conforme disposto no art. 107, da Lei Federal nº 14.133/21, podendo ser alterado, exceto no tocante ao seu objeto.

*(assinado digitalmente)*

**Juaci do Amaral**  
**Presidente do SAMAE**