

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

TOMADA DE PREÇOS N.º CNO-05/2011
PROCESSO N.º CNO

1- PREÂMBULO

1.1 O SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO de Campos Novos - SC, torna público, que se encontra aberta a licitação na modalidade de “TOMADA DE PREÇOS” N.º 05/2011, tipo de licitação **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será processada e julgada em conformidade com a Lei Federal n.º 8.666 de 21 de junho de 1993 e demais normas vigentes e aplicáveis ao objeto da presente licitação.

1.2- Os envelopes n.º 1 “Documentação” (contendo a documentação citada na seção 3) e n.º 2 “Proposta Comercial” deverão ser entregues na Rua Caetano Carlos, 466, no Setor de Material e Transporte do SAMAE, em Campos Novos - SC até as 14:00 horas do dia 27 de Junho de 2011.

1.3- O início de abertura do envelope n.º 1 “Documentação”, ocorrerá as 14:00 horas do dia 27 de Junho de 2011, na sede administrativa do SAMAE, localizada à Rua Caetano Carlos, 466 em Campos Novos - SC. A abertura do envelope n.º 2 “Proposta Comercial” será no mesmo dia, mediante a desistência expressa de interposição de recurso de que trata o artigo 109, inciso I da Lei Federal 8666/93, por parte dos participantes.

2- OBJETO

O Objeto deste edital de tomada de preços é a **IMPLANTAÇÃO, LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO SOFTWARE GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL PARA O SETOR DE EMISSÃO E FATURAMENTO DE ÁGUA ESGOTO DO SAMAE**, conforme estabelecido nas especificações técnicas deste edital para o período de 12 (doze) meses podendo ser renovado por mais três períodos desde que haja prévia manifestação e concordância das partes por escrito, através da assinatura de termo aditivo, observada as condições estabelecidas na minuta do Contrato contante no anexo II, que faz parte e integra o presente edital.

3 – DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

3. As empresas proponentes deverão apresentar "**DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**" e "**PROPOSTA DE PREÇOS**" em envelopes separados, indevassáveis, cada um deles com

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

identificação clara do proponente referente à licitação e identificando preferencialmente o conteúdo dos envelopes como segue:

3.1 Documentos de Habilitação

SAMAE – SERVIÇO AUTONOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
EDITAL DE TOMADA DE PREÇO 05/2011
ENVELOPE Nº 01 - "DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO"
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE:
CNPJ DA PROPONENTE:

3.2 Proposta de Preços

SAMAE – SERVIÇO AUTONOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
EDITAL DE TOMADA DE PREÇO 05/2011
ENVELOPE Nº 02 - "PROPOSTA DE PREÇOS"
RAZÃO SOCIAL DA PROPONENTE:
CNPJ DA PROPONENTE:

4 - DA SUBORDINAÇÃO

A presente Tomada de Preço, subordina-se, em seu todo, a lei n.8.666, de 21 de Junho de 1.993, Lei 8.883, de 08 de Junho de 1.994, e Lei 9648 de 27 de Maio de 1.998.

As despesas resultante desta licitação correrão por conta do orçamento de 2011, ficando automático rescindido este contrato na inexistência de dotação suficiente, cuja fonte de recursos tem a seguinte classificação:

PROJETO/ATIVIDADE: 17.512.0036 – 2.058

ELEMENTO: 3.3.90.39.08.00.00.00 - Locação de Software

5 – DAS RESTRIÇÕES E CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

5.1 DAS RESTRIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO:

5.1.1 Será vedada a participação da empresa:

5.1.1.1 Com falência ou concordata decretada;

5.1.1.2 Declarada inidônea por ato do poder público;

5.1.1.3 Cujo servidor, dirigente do órgão ou responsável pela Licitação tenha participação direta ou indireta com o licitante.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

5.1.1.4 Considera-se participação indireta, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.

5.2 DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO:

5.2.1 Esta licitação, está aberta a todas as empresas, que se enquadrem no ramo de atividade pertinente ao objeto da Tomada de Preços, que atendam aos requisitos do presente edital e especificações técnicas e comprovem as seguintes condições através de documentação válida na data da abertura dos envelopes do edital de tomada de preços.

5.2.1.1 Da Habilitação Jurídica:

5.2.1.1.1 Conforme o tipo da sociedade da proponente:

a.1) Registro Comercial, no caso de firma individual;

a.2) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e alterações subsequentes devidamente registradas, em se tratando de sociedade comercial, e no caso de sociedade por ações, acompanhados da ata arquivada da Assembléia da última eleição da Diretoria.

a.3) Decreto de autorização, devidamente arquivado, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em operação no país e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente.

5.2.1.2 Certificado de Registro Cadastral expedido por qualquer órgão ou entidade de Administração Pública, guardada a conformidade com o objeto da presente licitação e dentro do prazo de validade conforme art. 22 § 2º da Lei 8.666 de 21.06.93.

5.2.1.3 Quanto à Regularidade Fiscal:

5.2.1.3.1 - Certidão negativa de Débito(CND) do Instituto Nacional do Seguro social (INSS), com validade na data da apresentação. Será aceita a Certidão Negativa de Débito obtida através da INTERNET, válida na data da apresentação. Neste caso, não será necessária autenticação da cópia apresentada.

5.2.1.3.2 – Certificado de Regularidade do FGTS - CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal, com validade na data da apresentação. Será aceita cópia sem autenticação do CRF obtida através da INTERNET, válida na data da apresentação cuja autenticidade será verificada através do site: www.caixa.gov.br.

5.2.1.3.3 – Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

5.2.1.3.4 - Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Federal (da Secretaria da Fazenda)

5.2.1.3.5 - Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Federal (Dívida Ativa da União)

5.2.1.3.6 - Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Estadual da sede da Licitante.

5.2.1.3.7 - Certidão Negativa de Débito com a Fazenda Municipal da sede da Licitante.

5.2.1.3.8 - Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo distribuidor da sede da Pessoa Jurídica e dentro do prazo de validade.

6 - DA APRESENTAÇÃO DOS ENVELOPES

6.1-Envelope número 1 – DOCUMENTAÇÃO PARA HABILITAÇÃO

6.1.1 Deverá conter toda a documentação exigida na Seção 3, sendo aceitos documentos originais ou por qualquer processo de cópia autenticada em cartório competente ou documentos obtidos via internet.

6.2 Envelope número 2 – PROPOSTA COMERCIAL

6.2.1-Deverá conter a proposta, em português, com os seguintes dados, sob pena de desclassificação:

6.2.1.1-Nome da empresa, endereço completo, CNPJ e e-mail

6.2.1.2-Número deste Edital de Tomada de Preços;

6.2.1.3 - O preço unitário deverá ser expresso em moeda corrente do país, escrito em algarismos arábicos, com as duas casas decimais, para cada item ofertado, sem emendas, rasuras ou entrelinhas e neste preço deverão estar computadas todas as despesas com **Implantação, Treinamento**, fretes, seguros, embalagens, taxas, impostos e todos os demais encargos incidentes.

6.2.1.4 – Os valores totais serão expressos em algarismos e por extenso, em moeda corrente nacional, apurados à data de apresentação da proposta;

6.2.1.5 - Validade da proposta: 30 (trinta) dias a contar do último dia previsto para entrega do envelope proposto;

6.2.1.6 - Data, rubrica, assinatura e identificação do representante legal, bem como número de agência e conta bancária para depósito.

6.2.1.7 - *O Valor da Hora Técnica para casos de necessidade presencial de intervenção técnica para resolver problemas do software onde a falha do sistema não seja causada por*

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

defeitos do próprio sistema e/ou de falhas nos procedimentos de treinamento e/ou implantação prestados pela Contratada”.

6.2.1.8 - Não serão consideradas as propostas com alternativas, devendo as licitantes se limitar a uma única especificação de serviços, de acordo com este Edital e seus Anexos;

6.2.1.9 - Comissão poderá corrigir os erros aritméticos porventura ocorridos em determinada proposta, dando ciência do fato a todas as licitantes;

7- DO PROCESSO DA LICITAÇÃO

7.1 Entrega dos documentos de habilitação e proposta comercial:

7.1.1-Os envelopes número 1 e 2, concernentes aos Documentos de Habilitação e Proposta Comercial, deverão ser entregues devidamente fechados e indevassáveis à Comissão Permanente de Licitação, que os receberá no local estabelecido anteriormente até a data e hora estabelecidos no preâmbulo deste Edital;

7.1.2-Os envelopes deverão conter, em lugar visível a titulação de seu conteúdo – Envelope nº 01 – Documentação, Envelope nº 02 – Proposta Comercial, razão social, endereço e CNPJ da empresa, nº da Tomada de Preços, nº do Processo, objeto da licitação e-mail e data de encerramento.

7.1.3-Somente serão aceitas manifestações por escrito, em formulário fornecido pelo SAMAE, do proponente que se fizer representar por seu Diretor ou um de seus sócios, devendo o mesmo apresentar o Contrato Social da empresa no original ou cópia autenticada, ou representante desde que apresente Procuração devidamente formalizada.

8 - DA ABERTURA DOS ENVELOPES E JULGAMENTO

8.1 - A presente Tomada de Preços, será processada e julgada de acordo com o procedimento estabelecido no Artigo 43 da Lei Federal 8.666/93.

8.1.1 ABERTURA DOS ENVELOPES DOCUMENTAÇÃO:

8.1.1.1 - No dia, local e hora designados no preâmbulo deste Edital, na presença ou não dos licitantes ou seus representantes presentes e demais interessados em assistir ao ato, a Comissão Permanente de Licitação iniciará os trabalhos, examinando os envelopes Documentação e Proposta Comercial, os quais serão rubricados pelos seus membros e licitantes ou seus representantes credenciados, procedendo a seguir a abertura do envelope “proposta de preços”;

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

8.1.1.2 - Os documentos contidos no envelope número 01, serão examinados e rubricados pelos participantes da Comissão Permanente de Licitação, bem como pelas proponentes ou seus representantes credenciados;

8.1.1.3 - Na impossibilidade de se realizar o julgamento durante a seção de abertura, uma nova data será estabelecida em ata circunstanciada a respeito, na qual os proponentes presentes tomam conhecimento e para os proponentes que não tiverem comparecido será comunicado via fax ou correio eletrônico (e-mail) .

8.1.1.4 - Se todos os proponentes forem inabilitadas, a administração, poderá fixar o prazo de 08(oito) dias úteis para reapresentação de nova documentação, escoimada das causas que ensejaram a inabilitação.

8.1.2-ABERTURA DOS ENVELOPES – PROPOSTA COMERCIAL

8.1.2.1 - Os envelopes “Proposta” das proponentes habilitadas serão abertos a seguir no mesmo local, pela Comissão Permanente de Licitação, havendo renúncia expressa de interposição de recursos de que trata o artigo 109, I , “a” da Lei Federal 8.666/93. Caso contrário, a data de abertura constará em ata, ficando todos os proponentes cientes da mesma;

8.1.2.2 - As propostas contidas nos envelopes número 02, serão examinadas e rubricadas pelos membros da Comissão permanente de Licitação, bem como pelos proponentes ou seus representantes presentes, procedendo-se a seguir a leitura dos preços;

8.1.2.3- Será lavrada ata circunstanciada a respeito, informando data de julgamento.

8.1.3 - CRITÉRIO PARA JULGAMENTO:

8.1.3.1 - Desclassificação:

8.1.3.1.1 - Serão desclassificadas as propostas que:

a) - Não obedecerem às condições estabelecidas no Edital;

b) - Não estiverem datadas e assinadas pelo representante legal ou autorizado;

c)- Propostas com preços excessivos ou preços manifestamente inexequíveis, estes nos termos do artigo 48 § 1º e 2º da Lei nº 8666/93, com redação dada pela Lei 9648/98.

d) com valores superiores ao estabelecido no item 7.1.2 deste edital

9 - DA CLASSIFICAÇÃO:

9.1 - As propostas consideradas aceitáveis, e de acordo com o termo de referencia, serão analisadas pela Comissão Permanente de Licitação, que fará a classificação levando-se em

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

conta exclusivamente menor preço global sendo que a classificação se fará pela ordem crescente dos preços propostos.

9.2 - Havendo discrepância entre valores grafados em algarismos e por extenso, prevalecerá o valor por extenso.

9.3- No caso de empate, objeto do certame será adjudicado a licitante vencedora de sorteio realizado em um ato público, para o qual serão convocados os licitantes empatados, nos termos do artigo 45, § 2º da Lei 8666/93.

10 - DO PREÇO

10.1 - O preço será o constante da proposta comercial apresentada pela Licitante.

10.1.1 - No preço referido no item 12.1, devem estar incluídos todos os custos e benefícios decorrentes da prestação, de modo a constituírem a única e total contraprestação pela execução da prestação de serviços objeto deste contrato, no caso de renovação será corrigido pelo INPC/IBGE dos últimos 12 meses.

10.1.2 O SAMAE pagará o valor máximo de **R\$ 1.950,00** (Hum mil novecentos e cinquenta reais), pelo valor mensal do software.

Obs: Também deverá ser cotado o valor da hora técnica e de deslocamento.

11- DO PAGAMENTO

11.1 - O pagamento será realizado pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto no dia 10 (dez), do mês subsequente, mediante apresentação de Nota Fiscal, que deverá ser emitida até o ultimo dia do mês da prestação de serviço.

11.2 – A NOTA FISCAL deverá indicar o número do EMPENHO correspondente, bem como o nome do banco e número da conta bancária da firma licitante.

11.3 - O preço estipulado será fixo pelo período de 12 meses.

11.4 – O eventual atraso no pagamento por parte do SAMAE, a compensação financeira será a atualização ocorrida entre o último dia para pagamento estabelecido e a data do pagamento efetivamente ocorrido, baseando no INPC-IBGE.

12- DAS PENALIDADES

12.1 – A proponente que deixar de cumprir as condições estabelecidas no Edital, na proposta apresentada, ou vier a fazê-lo de modo defeituoso e/ou prejudicial aos interesses do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto (SAMAE), sem prejuízo das penalidades previstas no Capítulo IV, Seção II, Artigo 87 da Lei n. 8.666/93, ficara sujeito a aplicação da MULTA, conforme abaixo:

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

- a) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, sobre o valor do contrato, até o limite de 20% (vinte por cento), em descumprimento as condições estabelecidas no edital.
- b) 5,00% (cinco por cento) do valor total do Contrato em caso de rescisão contratual por inadimplência da Contratada.
- c) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, cuja aplicação será proporcional a quantidade de bens ou serviços em atraso injustificado, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato que falta a ser executado.

13- DOS RECURSOS

13.1 - Dos atos da Administração do SAMAE caberão os recursos previstos no artigo 109 da Lei Federal 8666/93, os quais deverão ser dirigidos ao Presidente da Comissão Permanente de Licitação, no endereço citado no item 1.2.

14- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 - Além das disposições expressas deste Edital, as propostas sujeitam-se à legislação vigente. Integram o presente Edital de Licitação:

14.2 – Sob pena de inabilitação, todas as empresas proponentes deverão fornecer seu endereço **eletrônico(e-mail)**.

15- HORÁRIO E LOCAL PARA OBTENÇÃO DE ESCLARECIMENTOS

15.1 - Os esclarecimentos técnicos, serão fornecidos pelo setor de Material e transporte do SAMAE, no endereço situado à Rua Caetano Carlos, 466, em Campos Novos SC, nos dias úteis de segunda a sexta-feira das 08:00 as 11:00 e das 14:00 as 17:00 horas, através do telefone (49) 3541-0844, até o penúltimo dia designado para a abertura dos envelopes contendo a “ Documentação” e “ Proposta”.

Campos Novos SC, 02 de Junho de 2011

JOEL FRANCISCO FAGUNDES
DIRETOR DO SAMAE

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E FUNCIONAL DO SOFTWARE GESTÃO COMERCIAL
E OPERACIONAL PARA O SETOR DE EMISSÃO E FATURAMENTO DE FATURAS
DE ÁGUA ESGOTO

Especificação Técnica

1 - REQUISITOS TÉCNICOS

1.1 - LINGUAGEM DE PROGRAMAÇÃO

O software de gestão comercial de saneamento deverá ter sido construído sob o paradigma de orientação a objetos, em linguagem robusta, independente de plataforma, possibilitar arquiteturas de alta disponibilidade, segurança, desempenho, facilidades para criação de programas distribuídos e suportar grandes volumes de processamento.

1.2 - AMBIENTE DE EXECUÇÃO

O SAMAE entende que o software de gestão comercial de saneamento possibilitando a execução de todos os seus módulos em ambiente Web, irá facilitar consultas, informações, cadastros, impressões, alterações, ou seja, trabalhar totalmente na rede Web sem a necessidade de instalar qualquer outro aplicativo ou periférico nos computadores servidores, bem como, nos computadores clientes que irão acessar o software de gestão comercial de saneamento.

1.3 - SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS

- a) O SAMAE entende que a independência de plataforma de SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) relacional, ou seja, sua execução sob qualquer plataforma de SGBD disponível no mercado sem a necessidade de customizações no mesmo pode facilitar a adesão de novas tecnologias que por ventura venham a se consolidar no mercado
- b) A licença de uso do sistema gerenciador de banco de dados será de responsabilidade do licitante durante a execução do contrato.
- c) A licitante será responsável em prover todas as rotinas para o controle e realização do backup dos dados no SGBD durante a execução do contrato.
- d) A licitante será responsável em prover todas as manutenções corretivas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados durante a execução do contrato.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

1.4 - SISTEMA OPERACIONAL

O software de gestão comercial de saneamento deverá possibilitar sua execução nos sistemas operacionais Linux, Windows XP, Windows Seven e Windows 2003 Server, visto que o SAMAE já possui um ambiente tecnológico composto por outros sistemas internos que utilizam as plataformas Windows e Linux.

1.5 - INFRA-ESTRUTURA

O software de gestão comercial de saneamento deverá estar instalado nos equipamentos que serão fornecidos e disponibilizados nas dependências físicas do SAMAE ou qualquer outro provedor de infra-estrutura por ela definido. A licitante deverá fornecer a especificação técnica dos equipamentos necessária para a perfeita execução do aplicativo e banco de dados.

1.6 - SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

Esta atividade contempla as horas de analistas de sistemas e programadores que serão requeridos para que a licitante possa efetuar as alterações necessárias no sistema à aderência aos processos de negócio do SAMAE. Incluem-se também nesta etapa as alterações necessárias visando à integração do sistema proposto com outros sistemas implantados no SAMAE, sendo que o prazo para as customizações necessárias não deve ultrapassar o prazo máximo de 30 (trinta) dias.

2 - REQUISITOS FUNCIONAIS

O software de gestão comercial de saneamento deve **obrigatoriamente** contemplar as funcionalidades descritas a seguir:

a) SEGURANÇA

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar armazenar e controlar os acessos ao mesmo, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL SEGURANÇA
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Usuário
Garantir o acesso ao sistema somente após validar login e senha
Cadastro de usuário
Cadastro de perfil de acesso
Possibilidade de definir as funcionalidades que podem ser acessadas por um perfil de acesso.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Possibilidade delegar um perfil de acesso a um determinado usuário
Garantir que o usuário tenha acesso somente as funcionalidades que compõem o seu perfil.
Garantir que o usuário atualize sua senha no seu primeiro acesso ao sistema.
Possibilidade de registrar as tarefas executadas por cada usuário ou grupo de usuários, através da abertura automática de ordens de serviço, permitindo que se estabeleça auditoria completa das tarefas executadas, pois qualquer atividade executada pelos usuários do sistema, deve ser registrada e disponibilizada de forma simples para consulta e auditoria através da visualização das ordens de serviços geradas automaticamente.
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios
Usuário
Emissão de relatório de usuários cadastrados.
REQUISITOS ESPECIAIS:
Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada
Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

b) CADASTRO

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar realizar todos os cadastros necessários, possibilitando realizar o gerenciamento completo dos dados das unidades de consumo clientes do SAMAE, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL CADASTRO
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Cliente
Cadastro de cliente possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: Nome Cliente; CPF ou CNPJ; Número Telefone Residência; Número Telefone Comercial; Número Telefone Celular; Data de Nascimento; Email; Endereço;
Endereço
Cadastro de UF
Cadastro de município
Cadastro de bairro
Cadastro de tipo de logradouro
Cadastro logradouro
Cadastro de faixa de logradouro
Cadastro de endereço
Estrutura Organizacional
Cadastro de tipo de localização
Cadastro de localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra);
Unidade de Consumo
Disponibilizar funcionalidade para cadastro de nova unidade de consumo, possibilitando informar no mínimo os seguintes dados: Localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra); Número do Lote; Número da Unidade; Número de Moradores; Número de Tomadas de Água; Quantidade de Área m2;

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>Número de Inscrição Imobiliária; Informar a existência da Caixa d'água; Informar a existência de Cisterna; Informar a existência de fonte própria de água; Informar o tipo de pavimento do logradouro; Informar o tipo de pavimento do passeio; Informar a situação da edificação; Informar o endereço unidade, possibilitando cadastrar no mínimo até três endereços para uma unidade consumo (endereço físico principal, endereço alternativo e endereço secundário); Informar o cliente morador e proprietário; Informar os dados de ligação de água para unidade; Informar os dados de ligação de esgoto; Informar as categorias de tarifa para unidade comercia; Informar os dados de faturamento (grupo de faturamento, vencimento fatura)</p>
<p>O cadastro de unidade de consumo estar baseado em código único do consumidor (matricula)</p>
<p>Possibilita atualizar dados da ligação de água para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar dados da ligação de esgoto para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar dados de número de tomadas de consumo para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar o dia de vencimento da fatura para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar o cliente morador e proprietário para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar a categoria de tarifa para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar a estrutura de localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra) para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Possibilita atualizar os impostos a serem deduzidos na fatura da unidade de consumo, sendo</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário
Possibilita atualizar a classe de consumo para unidade de consumo, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário
Possibilita excluir a opção pagamento em débito em conta, para unidade de consumo optante do débito em conta, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário
Possibilita registrar uma unidade de consumo como grande consumidor, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário
Cadastro de órgão centralizador
Rede
Cadastro de rede de água
Cadastro de rede de esgoto
Qualidade da Água
Cadastro de indicadores de qualidade da água, segundo critérios estabelecidos pela Portaria 518/05 do Ministério da Saúde
Cadastro de valores medidos de qualidade da água, segundo critérios estabelecidos pela Portaria 518/05 do Ministério da Saúde
Cadastros Gerais
Cadastro de Cargo
Cadastro de Categoria Tarifa
Cadastro de Classe Consumidor
Cadastro de Diâmetro Cavalete
Cadastro de Diâmetro Hidrômetro
Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Água
Cadastro de Diâmetro Ramal Ligação Esgoto
Cadastro de Estado Civil
Cadastro de Grupo de Serviço
Cadastro de Marca Veículo
Cadastro de Material Caixa de Inspeção
Cadastro de Material Cavalete
Cadastro de Modelo Veículo
Cadastro de Motivo Cancelamento Serviço A Faturar
Cadastro de Motivo Cancelamento Valor Compensar
Cadastro de Motivo Critica Fatura
Cadastro de Motivo Emissão de Fatura
Cadastro de Motivo Estorno de Pagamento

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

Cadastro de Motivo Liberação Compensação
Cadastro de Motivo Movimento Hidrômetro
Cadastro de Motivo Não Lacre
Cadastro de Motivo Reenvio Fatura Débito Conta
Cadastro de Motivo Situação Fatura
Cadastro de Motivo Situação Ligação Água
Cadastro de Motivo Situação Ligação Esgoto
Cadastro de Motivo Transferência de Pagamento
Cadastro de Motivo Valores a Compensar
Cadastro de Cadastro de Nacionalidade
Cadastro de Ocorrência de Débito Conta
Cadastro de Origem Leitura
Cadastro de Posição Caixa Inspeção
Cadastro de Posição Cavalete
Cadastro de Ramo de Atividade
Cadastro de Setor de Controle
Cadastro de Setor Operacional
Cadastro de Situação Documento Cobrança
Cadastro de Situação Hidrômetro
Cadastro de Situação Ligação Água
Cadastro de Situação Ligação Esgoto
Cadastro de Tipo Agente Arrecadador
Cadastro de Tipo Atividade Econômica
Cadastro de Tipo Cavalete
Cadastro de Tipo Cliente
Cadastro de Tipo Cobrança
Cadastro de Tipo Coleta Leitura
Cadastro de Tipo Consumo Faturado
Cadastro de Tipo Consumo Lido
Cadastro de Tipo Convênio Bancário
Cadastro de Tipo Feriado
Cadastro de Tipo Fonte Própria
Cadastro de Tipo Grupo Faturamento
Cadastro de Tipo Hidrômetro
Cadastro de Tipo Instalação de Ligação
Cadastro de Tipo Mat. Adaptador Rede de Água
Cadastro de Tipo Material Colar
Cadastro de Tipo Material Rede de Água
Cadastro de Tipo Material Rede de Esgoto
Cadastro de Tipo Pavimento Logradouro
Cadastro de Tipo Pavimento Passeio

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Cadastro de Tipo Posição Rede
Cadastro de Tipo Situação Edificação
Cadastro de Tipo Tarifa
Cadastro de Tipo Tratamento Doméstico
Cadastro de Tipo Tratamento Industrial
Cadastro de Tipo Unidade de Medida
Cadastro de Tipo Veículo
Cadastro de Título Patente Logradouro
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios
Unidades de Consumo
Emissão de relatório com dados cadastrais da unidade de consumo.
Emissão de relatório com dados cadastrais das unidades de consumo e histórico de leituras
REQUISITOS ESPECIAIS:
Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada
Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

c) MEDIÇÃO

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar realizar todas as etapas do ciclo de leituras, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL MEDIÇÃO
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Gestão de Leituras
Cadastro de ocorrência de leitura que deve possibilitar no mínimo definir: a quantidade máxima permitida de reincidência para uma determinada ocorrência de leitura, código, descrição, qual o serviço deve ser gerado automaticamente pelo sistema, através de uma ordem de serviço quando determinada ocorrência for informada.
Cadastro de regra de ocorrência de leitura, deve possibilitar definir parâmetros que devem ser tratados pelo sistema de leitura no coletor de dados, no momento da obtenção da leitura em campo, quando determinada ocorrência for informada pelo leiturista. Sendo que para o cadastro da regra de ocorrência deve ser possível definir no mínimo os seguintes parâmetros: se a ocorrência vai permitir informar a leitura do hidrômetro e qual será o tipo de consumo a ser faturado (lido, médio ou mínimo)
Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize a geração da massa de leitura a ser enviada para os coletores de dados para as unidades de consumo clientes do SAMAE, pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir: <ol style="list-style-type: none">a) Preservar a situação cadastral das unidades de consumo no momento em que se inicia o trabalho de campo de leitura dos consumos.b) Qualificar as unidades que devem ser lidas em função da sua situação cadastral, ou seja, unidades que possuam ligação de água ativa ou cortada no cavalete e que independente da situação da ligação possuam cobrança de qualquer tipo de serviço.c) Realizar para as unidades o cálculo do consumo mínimo, sendo que deve ser possível realizar o cálculo para as unidades que possuem hidrômetro com base no número de economias e para as unidades que não possuem hidrômetro com base no número de tomadas de consumo.d) Com base na tabela de faixa de leitura cadastrada, deve ser realiza o cálculo da faixa leitura máxima e mínima, de acordo com o consumo médio para as unidades de consumo clientes do SAMAE.e) Gerar os comunicados de corte para as unidades de consumo clientes do SAMAE inadimplentes, conforme parâmetros de geração definidos a partir do módulo de cobrança.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o processamento do retorno da massa de leitura, com os dados obtidos em campo pelos coletores de dados, para as unidades de consumo clientes do SAMAE, pertencentes a um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve garantir:

- a) O armazenamento de todas as leituras realizadas para unidade do cliente, bem como o consumo faturado mensalmente, registrando a forma de coleta da leitura, a existência de ocorrências no imóvel do cliente, sua média mensal e anual e o tipo de consumo faturado na referência e os dados de fatura;
- b) Incorporar os processos que tratam do retorno das leituras dos coletores e da digitação dos boletins de leitura, permitindo a parametrização de abertura automática de Ordens de Serviço, conforme ocorrência / irregularidade informada no campo.

Integração Sistema Leitura Coletores de Dados

Possuir funcionalidade que permita cadastrar e identificar os coletores de dados que realizam leituras em campo

Possuir funcionalidade que permita cadastrar todos os dados de identificação dos leituristas que realizam as leituras em campo

Possuir funcionalidade que permite realizar a distribuição dos dados de massa de leitura, conforme estrutura de rota de leitura nos coletores de dados cadastrados no sistema

Possuir funcionalidade que permita gerenciar o retorno das leituras enviadas para um determinado coletor de dados

Possuir funcionalidade que permite desfazer uma determinada massa enviada para um determinado coletor

Permitir a crítica de leitura e de faturas emitidas pelo coletor, sendo que o processo de crítica de leitura deve permitir identificar e tratar consumos, leituras e ocorrências indevidas e o processo de crítica de fatura emitida pelo coletor devem permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuem falta de integridade de informação

INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios

Gestão de Leituras

Emissão de boletim de verificação de leitura, sendo que para as unidades de consumo clientes do SAMAE que no processo de crítica foi informado que seria necessária a verificação da leitura, o sistema deve possibilitar gerar um relatório com os dados cadastrais da unidade, visando possibilitar a revisão da leitura aferida.

Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras

Possibilitar a geração de boletim de leitura para serem impressos, visando serem utilizados quando não for possível por motivos de força maior, a não utilização de coletores de dados portáteis. Exibindo no mínimo as informações: matrícula do cliente, nome do cliente,

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>endereço do cliente, número do hidrômetro, situação da ligação de água e um espaço reservado para que seja informado a leitura aferida no hidrômetro.</p>
<p>Emissão de relatório de crítica de leitura, visando possibilitar identificar e tratar consumos, leituras e ocorrências indevidas, sendo que o referido relatório deve ser permitido gerar por referência mensal e grupo de faturamento. Exibindo no mínimo as informações: matrícula do cliente, nome do cliente, endereço do cliente, número de economias por categoria de tarifa, número do hidrômetro, situação da ligação de água e exibir dos últimos seis meses todos os dados de leituras para a respectiva unidade (ocorrência de leitura, leitura, data de leitura, consumo faturado)</p>
<p>Emissão de relatório de comparativo de consumo faturado, visando demonstrar os desvios de consumos apresentados entre as unidades de consumo clientes do SAMAE , tendo como base um percentual de desvio informado pelo usuário. Sendo que o relatório deve apresentar no mínimo os seguintes dados: a matrícula do cliente, sua localização, o consumo anterior, o consumo atual, a diferença obtida entre os consumos e o percentual da diferença.</p>
<p>Emissão de relatório informativo de excesso de consumo para as unidades que possuem consumo acima de seu consumo médio.</p>
<p>Emissão de relatório de crítica de consumo, visando demonstrar os consumos obtidos para as unidades de consumo clientes do SAMAE. Sendo que o referido relatório deve ser permitido gerar por referência mensal e grupo de faturamento e deve apresentar no mínimo os seguintes dados: a matrícula do cliente, sua localização, faixa de leitura mínima permitida, faixa de leitura máxima permitida, leitura do mês anterior, leitura atual, o consumo lido, o consumo faturado, o consumo médio, ocorrência de leitura, a informação se o cliente possui débito em conta.</p>
<p>Emissão de relatório dos maiores consumidores, que visa demonstrar as unidades de consumo clientes do SAMAE que possuem os maiores consumos. Onde deve ser possível obter esses dados com a opção de filtro por referência mensal, grupo de faturamento, localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote), categoria de tarifa e a quantidade de unidades de consumos que deseja visualizar. Exibindo para determinado no mínimo as informações: nome do cliente, endereço, consumo medido no mês e a média de consumo dos últimos 06 meses.</p>
<p>Emissão de relatório de histograma de consumo, com a opção de filtro por referência mensal, localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote), visualização por quantidade de economias e ligações, tipo consumo (lido, faturado), categoria de tarifa (residencial, comercial, pública, industrial) e também deve ser possível definir as faixas de abertura do histograma. O relatório gerado deve exibir no mínimo as informações: data de remessa do arquivo bancário que registrou o pagamento da respectiva fatura, data do crédito na conta da Cia, data que o cliente realizou o pagamento da fatura, agente arrecadador, quantidade de fatura e o valor arrecadado.</p>
<p>Integração Sistema Leitura Coletores de Dados</p>
<p>Emissão de relatórios que forneçam todas estatísticas de leituras efetuadas por Leituristas, demonstrado a quantidade de leituras efetuadas por grupo, setor e o índice médio de ocorrências de leituras registrado por leituristas.</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Emissão de relatório de acompanhamento das leituras efetuadas em campo evidenciando por leiturista sua produtividade de leitura e média de ocorrências de leituras

Emissão de relatório de controle de retorno de leitura, com o detalhamento das leituras enviadas a campo e comparativamente retornadas do campo. Sendo que para esse relatório deve ser permitida sua geração para um determinado setor ou uma determinada quadra.

REQUISITOS ESPECIAIS:

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

d) LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS

O procedimento da leitura do hidrômetro deverá ser através do coletor de dados, com processamento imediato sendo, portanto, a leitura, emissão e entrega de documentos de forma simultânea. Desta forma o software de gestão comercial, deve possuir um módulo de leitura e emissão simultânea apto para ser executado em dispositivos móveis, totalmente integrado ao software de gestão comercial, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE DOCUMENTOS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Procedimento de Leitura
Possibilitar validar login e senha do leiturista para acesso ao sistema
Disponibilizar funcionalidade para que o leiturista selecione a quadra que deseja realizar a leitura, exibindo a identificação da quadra, a quantidade de leituras a serem realizadas e a quantidade leituras já realizadas para quadra.
Possibilitar inverter a ordem da realização de leitura para as unidades de consumo de uma determinada quadra.
Funcionalidade de registro de leitura, fornecendo ao leiturista no mínimo as seguintes informações: Dados da localização da unidade de consumo (endereço, setor, quadra e lote); Dados de cliente (nome do morador e proprietário) Categoria de tarifa e respectivo número de economias; Número do hidrômetro.
Realiza no momento do registro da leitura, as validações de faixas mínima e máxima de leitura permitida para a unidade de consumo cliente do SAMAE.
Possibilita registro de irregularidade com abertura automática de ordem de serviço para a equipe responsável realizar a verificação.
Possibilita navegar entre as unidades de consumo clientes do SAMAE, lidas e não lidas em uma determinada quadra.
Possibilita localizar unidade de consumo cliente do SAMAE através do número do hidrômetro, endereço, número de localização e número de matrícula.
Cálculo da Fatura
Funcionalidade que possibilite realizar o cálculo da água e esgoto aplicando os valores de tarifa de acordo com a faixa de consumo e número de economias, conforme exemplo:

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

A título de exemplo o cliente pertence a categoria de tarifa Residencial e tipo de tarifa Normal ao obtermos todas as faixas de consumo para essa categoria e tipo de tarifa teriam:

Valor M3	Faixa de Consumo m3	Percentual de Esgoto.
R\$ 1,50	0-10	10%
R\$ 2,00	11-15	10%
R\$ 2,50	16-999999	10%

Vamos supor que tenhamos obtido o consumo individual de 30 m3 para economia, para esse caso o cálculo deve ocorrer da seguinte forma:

Antes de realizar o cálculo o sistema deve validar se é necessário calcular o valor de esgoto para economia, para validar é necessário verificar o tipo de atendimento da unidade de consumo. Se o tipo de atendimento prever cobrança de esgoto, o sistema deve obter para cada faixa de consumo o valor do esgoto, conforme segue:

Rateio m3	Vl. m3	Vl. total	Vl. Esgoto
10m3 *	1,50 = R\$ 15,00 *	(pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,50	
15m3 *	2,00 = R\$ 30,00 *	(pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 3,00	
05m3 *	2,50 = R\$ 12,50 *	(pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,25	

O valor individual da água para economia da categoria Residencial e tipo de tarifa normal será de: $15,00+30,00+12,50=R\$ 57,50$.

O valor individual do esgoto para economia da categoria Residencial e tipo de tarifa Normal será de: $1,50+3,00+1,25=R\$ 5,75$.

Para o caso das unidades que não possuam cobrança de esgoto não será necessário calcular o valor do esgoto e o cálculo da água é feito da mesma forma.

Podemos observar no exemplo que o valor de consumo individual da economia que foi de 30 m3 foi rateado entre as faixas de consumo do tipo de tarifa da categoria, sendo que o valor da água foi determinado levando em consideração o valor do m3 para cada faixa até chegarmos no consumo de 30 m3 que foi o consumo da economia.

Funcionalidade que permita realizar o cálculo de fatura, compreendendo:

O cálculo do valor da água e esgoto;

Realizar a dedução de impostos para as unidades de consumo clientes do SAMAE que esteja previsto a retenção de impostos;

Apurar os valores de serviços a faturar;

A realizar a dedução de descontos e créditos previstos para as unidades de consumo clientes do SAMAE

Possibilita cadastro de qual será o tipo de entrega da fatura.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Possibilita a geração automática de uma Ordem de Serviço de Fiscalização sempre que uma água cortada acusar consumo.
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios
Impressão de Documentos
Emissões de faturas para as unidades de consumo clientes do SAMAE, apresentando no mínimo o seguintes dados: dados cadastrais da unidade (nome do cliente, endereço, número do hidrômetro, categoria de tarifa e respectivo número de economias), data da leitura atual, leitura atual, data da leitura anterior, leitura anterior, consumo faturado do mês, histórico dos últimos seis meses de consumo, tabela tarifária com suas respectivas faixas e valores, valor do faturamento de água, valor do faturamento de esgoto, valor e discriminação do serviços faturados, data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água previstos pela portaria nr. 518/2005 e as mensagens cadastradas.
Emissão de comunicado de corte, onde após emitir a fatura do mês atual, sempre que necessário o sistema deve emitir em seguida um comunicado de corte, exibindo o texto de alerta de corte e discriminar as faturas pendentes para a respectiva unidade de consumo cliente do SAMAE
Emissão de comunicado de excesso de consumo, onde após emitir a fatura do mês atual, para as unidades que o consumo for maior que sua média de consumo, o sistema deve emitir em seguida um comunicado de excesso de consumo, exibindo o texto de alerta previamente cadastrado.
Emissão de comunicado de reaviso de vencimento, onde após emitir a fatura do mês atual, sempre que necessário o sistema deve emitir em seguida um comunicado de reaviso de vencimento, exibindo o texto de alerta de faturas pendentes e discriminar as faturas pendentes para a respectiva unidade de consumo cliente do SAMAE.
Possibilidade de realizar a impressão simultânea de qualquer tipo de documento que o SAMAE possa solicitar.
REQUISITOS ESPECIAIS:
Possibilita utilizar bobinas em branco sem a necessidade de nenhuma informação pré-impressa na bobina, ou seja, todos os dados dos documentos impressos, inclusive o layout dos documentos são desenhando no momento da impressão.
Possibilita a impressão de documentos em impressora portátil, utilizando papel com tecnologia térmica.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

e) FATURAMENTO

O software de gestão comercial proposto deve disponibilizar um conjunto de funcionalidades, visando executar o cálculo do consumo de água, esgoto e serviços, totalmente integrado aos processos de arrecadação, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL FATURAMENTO
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Gerência do Faturamento
Cadastro de grupos de faturamento, onde as unidades de consumo clientes do SAMAE, possam ser agrupadas por características de faturamento semelhantes, possibilitando definir como atributos do grupo de faturamento cadastrado no mínimo os seguintes dados: Número do grupo de faturamento, dia do mês previsto para a geração da massa de leitura de campo, dia do mês previsto para o início da leitura de campo, dia do mês previsto para o final da leitura de campo, dia do mês previsto para executar o processamento do faturamento do grupo, dia do mês de vencimento das faturas pertencentes ao grupo de faturamento, classificação do grupo de faturamento (exemplo: normal ou especial), possibilitar definir se para o grupo de faturamento é permitido gerar comunicado de corte e possibilitar definir se para o grupo de faturamento deve ser cobrado água e ou esgoto.
Cadastro do calendário de faturamento, com base nos dados definido para os grupos de faturamento, o sistema deve realizar o cadastro do calendário de faturamento para todos os grupos de faturamento, visando cadastrar mensalmente no mínimo os seguintes dados: a data de previsão da geração da massa de leitura de campo, data real da geração da massa de leitura de campo, data de início de leitura de campo, a data final da leitura de campo, a data de previsão do processamento do faturamento e a data real do processamento do faturamento.
Cadastro de impostos descrição e alíquotas
Cadastro de tabela de vigência de alíquotas de impostos
Cadastro de categoria de tarifa
Cadastro de tabela tarifária visando definir a vigência das tarifas de água e esgoto.
Cadastro de tipo de tarifa que visa definir uma classificação para cada tarifa cadastrada.
Cadastro de tarifa, onde deve ser possível definir para todas as categorias e respectivos tipos de tarifa, os seguintes parâmetros: descrição da tarifa, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água de esgoto tratado, o percentual a ser cobrado sobre a tarifa da água de esgoto coletado e a tabela tarifária vigente.
Cadastro de vencimentos alternativos de fatura para grupo de faturamento

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Cadastro de feriados																												
Cadastro de faixa de tarifa, que deve possibilitar definir para cada tarifa as faixas de valores desejadas, sendo possível cadastrar no mínimo: o número da faixa, limite inferior em metros cúbicos para a faixa, limite superior em metros cúbicos para a faixa e o valor da faixa.																												
Cadastro de uma tabela tarifária a partir de uma existente, visando evitar a redigitação de todos os dados de tarifa e somente a atualização do que for necessário.																												
Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o processamento do faturamento de um determinado grupo de faturamento, sendo que esse processo deve calcular e gravar as faturas que não foram geradas em campo pelo coletor portátil de dados, para as unidades de consumo clientes do SAMAE, pertencentes ao grupo de faturamento processado.																												
Realizar o cálculo da água e esgoto aplicando os valores de tarifa de acordo com a faixa de consumo e número de economias, conforme exemplo: A título de exemplo o cliente pertence a categoria de tarifa Residencial e tipo de tarifa Normal ao obtermos todas as faixas de consumo para essa categoria e tipo de tarifa teriam: <table border="1"><thead><tr><th>Valor M3</th><th>Faixa de Consumo m3</th><th>Percentual de Esgoto.</th></tr></thead><tbody><tr><td>R\$ 1,50</td><td>0-10</td><td>10%</td></tr><tr><td>R\$ 2,00</td><td>11-25</td><td>10%</td></tr><tr><td>R\$ 2,50</td><td>26-999999</td><td>10%</td></tr></tbody></table> Vamos supor que tenhamos obtido o consumo individual de 30 m3 para economia, para esse caso o cálculo deve ocorrer da seguinte forma: Antes de realizar o cálculo o sistema deve validar se é necessário calcular o valor de esgoto para economia, para validar é necessário verificar o tipo de atendimento da unidade de consumo. Se o tipo de atendimento prever cobrança de esgoto, o sistema deve obter para cada faixa de consumo o valor do esgoto, conforme segue: <table border="1"><thead><tr><th>Rateio m3</th><th>Vl. m3</th><th>Vl. total</th><th>Vl. Esgoto</th></tr></thead><tbody><tr><td>10m3 *</td><td>1,50</td><td>= R\$ 15,00</td><td>* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,50</td></tr><tr><td>15m3 *</td><td>2,00</td><td>= R\$ 30,00</td><td>* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 3,00</td></tr><tr><td>05m3 *</td><td>2,50</td><td>= R\$ 12,50</td><td>* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,25</td></tr></tbody></table> O valor individual da água para economia da categoria Residencial e tipo de tarifa normal será de: 15,00+30,00+12,50=R\$ 57,50. O valor individual do esgoto para economia da categoria Residencial e tipo de tarifa Normal será de: 1,50+3,00+1,25=R\$ 5,75. Para o caso das unidades que não possuam cobrança de esgoto não será necessário calcular o	Valor M3	Faixa de Consumo m3	Percentual de Esgoto.	R\$ 1,50	0-10	10%	R\$ 2,00	11-25	10%	R\$ 2,50	26-999999	10%	Rateio m3	Vl. m3	Vl. total	Vl. Esgoto	10m3 *	1,50	= R\$ 15,00	* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,50	15m3 *	2,00	= R\$ 30,00	* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 3,00	05m3 *	2,50	= R\$ 12,50	* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,25
Valor M3	Faixa de Consumo m3	Percentual de Esgoto.																										
R\$ 1,50	0-10	10%																										
R\$ 2,00	11-25	10%																										
R\$ 2,50	26-999999	10%																										
Rateio m3	Vl. m3	Vl. total	Vl. Esgoto																									
10m3 *	1,50	= R\$ 15,00	* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,50																									
15m3 *	2,00	= R\$ 30,00	* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 3,00																									
05m3 *	2,50	= R\$ 12,50	* (pc. de esgoto obtido para faixa) = R\$ 1,25																									

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>valor do esgoto e o cálculo da água é feito da mesma forma.</p> <p>Podemos observar no exemplo que o valor de consumo individual da economia que foi de 30 m3 foi rateado entre as faixas de consumo do tipo de tarifa da categoria, sendo que o valor da água foi determinado levando em consideração o valor do m3 para cada faixa até chegarmos no consumo de 30 m3 que foi o consumo da economia.</p>
<p>Cadastro de peso de relevância para as categorias de tarifa, que tem como objetivo definir qual categoria de tarifa de maior relevância sobre a outra, ou seja será considerada a categoria principal, para os casos de unidades de consumo clientes do SAMAE que possuam categoria de tarifa mista.</p>
<p>Permitir a manutenção dos parâmetros de faturamento, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none">Percentual de multa de atraso para faturas vencidas;Percentual de correção de juros diários para faturas vencidas;Informar o valor mínimo permitido para a emissão de uma fatura de forma individual;Informar o valor mínimo permitido para emissão de uma fatura emitida no processamento do grupo;Informar número de dias mínimo, para a emissão de fatura para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE após uma ligação nova ou uma religação;Informar a partir de qual mês e ano deve ser impresso histórico de leitura e consumo na fatura;Informar se deve ser cobrada a taxa de entrega para os clientes que possuam endereço alternativo de entrega de fatura;Informar o percentual máximo permitido para desconto de fatura para os casos de vazamento de água;Informar o percentual máximo permitido para o desconto de fatura para os casos de vazamento de esgoto;Informar qual regra de desconto de vazamento deve ser utilizado: por percentual ou pela média de consumo dos últimos seis meses;Informar entre até dois modelos de layout de fatura a ser utilizado;Informar se deve ser emitida na fatura a mensagem de excesso de consumo para os casos de unidades de consumo clientes do SAMAE que atingirem o consumo maior que sua média;
<p>Permitir a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos e particulares</p>
<p>Permitir cobrança parcelada de serviços</p>
<p>Registro de isenção de tarifa de água, esgoto ou serviços para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a inclusão da isenção, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário</p>
<p>Excluir isenção de tarifa de água, esgoto ou serviços para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a exclusão da isenção, o usuário que realizou,</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

a data e um parecer informado pelo usuário.
Gerência Fatura
Gerar arquivo de impressão de fatura para serem enviadas para impressão em gráfica
Funcionalidade que possibilite enviar email com o arquivo de impressão de fatura
Cadastrar mensagens diversas na parte externa da fatura, possibilitando definir o um texto de caráter informativo que será impresso na parte externa da fatura, sendo que para essa mensagem deve ser possível definir textos diferentes para determinadas localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote) e o período de vigência (dia, mês e ano) que determinada mensagem deve continuar sendo impressa.
Cadastrar mensagens diversas na parte interna da fatura, sendo que deve ser possível cadastrar no mínimo as seguintes mensagens: mensagem para excesso de consumo, mensagem para débitos vencidos, mensagem para faturas com valor zero, mensagem para faturas em débito automático e mensagem para ligação cortada.
Cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo cliente do SAMAE, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que deve ser possível conceder o desconto aplicando no mínimo um dos seguintes critérios: Informar um percentual de desconto de até 70 %; Realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo do cliente; Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

Possibilitar atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Reenviar fatura para débito automático
Emitir 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original
Possibilidade simular o cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma.
Permitir o cancelamento de cobrança de serviço a faturar para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilidade de emitir espelho de fatura para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE.
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios
Emissão de relatório que apresente as faturas alteradas no em um determinado mês.
Emissão relatório que apresente as faturas enviadas para débito em conta
Emissão relatório que apresente as faturas envidas para débito em conta
Emissão relatório que apresente as faturas que possuem endereços alternativos
Emissão relatório que apresente o quantitativo de faturas vencidas por dia do mês.
Emissão relatório que apresente as faturas que não tiveram cobrança do serviço de água.
REQUISITOS ESPECIAIS:
Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada
Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

f) ARRECADAÇÃO

O software de gestão comercial proposto deve disponibilizar toda a estrutura para a recepção e tratamento dos pagamentos efetuados em cada agente arrecadador bancário conveniado, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL ARRECADAÇÃO
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Pagamentos
Realizar agendamento de processamento do arquivo transmitido pelo banco no padrão FEBRABAN, onde todo pagamento advindo de um agente arrecadador deve ser diretamente associado ao documento de cobrança de origem, seja ele oriundo de débito em conta ou de pagamento normal. Sendo que todos os registros de pagamentos enviados nos arquivos bancários, devem ser devidamente registrados na base de dados do sistema.
Possibilita no momento do processamento do pagamento de uma fatura, que também esteja associada ao outro documento de cobrança (comunicado de corte, segunda via de fatura, segunda via de fatura agrupada) a quitação automática também do outro documento.
Cadastro de agentes arrecadadores
Cadastro de agências bancárias
Cadastro de convênio do agente arrecadador com vigência e tarifação aplicada.
Realizar o cálculo de multas e juros quando a fatura é paga após a data de vencimento
Estornar Pagamento
Registrar pagamento manualmente pela identificação do cliente, ou pelo seqüencial do pagamento ou pelo código de barras
Permitir tratar pagamentos que não foram identificados e dos pagamentos efetuados em duplicidade, tratando assim as compensações de créditos
Transferir Pagamento
Cadastrar valores a compensar a débito ou a crédito do cliente
Cancelar valores a compensar a débito ou a crédito do cliente
Possibilitar liberar e bloquear os valores a compensar a débito ou a crédito dos clientes
Liberar/Bloquear Valores a Compensar
Processo batch que permita a definição de dia e hora para a geração e envio do arquivo no padrão FEBRABAN, para a realização do débito em conta da fatura dos clientes do SAMAE.
Fechamento Arrecadação
Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal da arrecadação, sendo que esse processo deve apurar todos os pagamentos

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

obtidos no mês, sendo que a posição obtida deve ser congelada, preservando mensalmente no mínimo os seguintes dados:

- quantidade e valor de documentos pendentes;
- quantidade e valor de documentos pagos;
- quantidade e valor de parcelamentos realizados;
- quantidade e valor de cancelamentos realizados;
- quantidade e valor de emissões manuais.

INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios

Pagamentos

Emissão de relatório demonstrando detalhadamente a importação dos arquivos bancários com a opção de filtro por agente arrecadador, convenio, data de remessa e número da seqüência do arquivo bancário. Exibindo informações referentes a quantidade de pagamentos e valor para: pagamentos identificados, pagamentos não identificados, pagamentos com ocorrência, pagamentos identificados manualmente, registros de débito em conta.

Emissão de relatório demonstrando resumidamente a importação dos arquivos bancários com a opção de filtro por agente arrecadador, convenio, data de remessa e número da seqüência do arquivo bancário. Exibindo informações referentes a numero da seqüência do arquivo, data de geração, data de importação, data do pagamento, quantidade de pagamentos, o valor total de pagamento e valor total de tarifa bancária.

Emissão de relatório de conciliação bancária com a opção de filtro por agente arrecadador, convênio e seqüência de arquivo bancário. Exibindo no mínimo as informações: número identificador do pagamento, data de referência do documento arrecadado, data do pagamento, data do crédito em conta do pagamento, tipo do documento, situação do pagamento, conta, valor da tarifa, valor do documento.

Emissão de relatório de extrato bancário com a opção de filtro por agente arrecadador, convênio e seqüência de arquivo bancário no mínimo as informações: de quantidade pagamentos, valor de pagamento, valor de tarifa por origem de arrecadação (pagamento internet, pagamento caixa eletrônico, pagamento balcão e outros)

Emissão de relatório de pagamentos não identificados, com a opção de filtro para gerar a partir de uma posição de fechamento ou posição on-line, agente arrecadador e período de pagamento. Exibindo no mínimo as informações: data de pagamento e valor de pagamento.

Emissão de relatório de comparativo de arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por dia útil de arrecadação no mínimo as informações: maior valor arrecadado, valor atual arrecadado e a média arrecadada. Sendo que os dados devem ser apresentados em uma tabela e também em um gráfico de linhas, sendo que uma linha representa o valor o médio, a outra linha o valor atual e a ultima linha o maior valor arrecadado

Fechamento Arrecadação

Emissão de relatório de resumo da receita de forma sintetizada, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por referência mensal no mínimo as informações: quantidade e valor de documentos pendentes, quantidade e valor de

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

documentos pagos, quantidade e valor de parcelamentos realizados, quantidade e valor de cancelamentos realizados, quantidade e valor de emissões manuais.
Emissão de relatório de resumo da receita de forma analítica, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo por referência mensal e categoria tarifaria do cliente (comercial, industrial, residencial, publico) no mínimo as informações: quantidade e valor de documentos pendentes, quantidade e valor de documentos pagos, quantidade e valor de parcelamentos realizados, quantidade e valor de cancelamentos realizados, quantidade e valor de emissões manuais.
Emissão de relatório de resumo da receita de faturas e cobrança diversa, com a opção de filtro por referência mensal e localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote) da empresa (distrito, setor, quadra). Exibindo por referência mensal no mínimo as informações: para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de documentos pendentes, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de documentos pagos, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de parcelamentos realizados, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de cancelamentos realizados, para faturas e cobranças diversas a quantidade e valor de emissões manuais.
Emissão de relatório de resumo de parcelamento de débito por cliente, com a opção de filtro por referência mensal e estrutura organizacional da empresa. Exibindo no mínimo as informações: matricula do cliente, nome do cliente, data do parcelamento, valor total da dívida, valor da entrada, quantidade de parcelas pendentes, valor da parcelas pendentes, quantidade total de parcelas, valor pago e valor pendente.
Emissão de relatório com o detalhamento das emissões manuais com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo no mínimo as informações: matricula do cliente, nome do cliente, referencial mensal e valor da emissão manual.
Emissão de relatório de detalhamento de faturas pertencentes ao fechamento da arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo para determinado mês de fechamento, no mínimo as informações: data de remessa do arquivo bancário que registrou o pagamento da respectiva fatura, data do crédito na conta da Cia, data que o cliente realizou o pagamento da fatura, agente arrecadador, quantidade de fatura e o valor arrecadado.
Emissão de relatório de detalhamento de pagamentos pertencentes ao fechamento da arrecadação, com a opção de filtro por referência mensal. Exibindo para determinado mês de fechamento, no mínimo as informações: data de pagamento, banco, convênio, numero sequencial do arquivo, tipo de pagamento (débito em conta, pagamento balcão), quantidade de pagamentos e o valor arrecadado.
Emissão de relatório de posição do contas a receber demonstrando o valor da pendência e quantidade de pendencias. Sendo que os valores devem ser segregados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública), pendência por situação de ligação de agua (ativa, cortada ramal, cortada cavalete), pendências nas faixas de dias (vencidas 1 a 30, vencidas 31 a 60 dias e acima de 61 dias). Os dados apresentados no relatório, devem trazer a posição semanal e a posição do fechamento mensal da arrecadação.
REQUISITOS ESPECIAIS:

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel
--

Integração com ferramenta EDI

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

g) CONTABILIDADE

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar realizar os lançamentos contábeis de acordo com a estrutura do plano de contas definido pelo SAMAE. Desta forma o software de gestão comercial de saneamento deve possuir um módulo de contabilidade totalmente integrado aos módulos de faturamento e arrecadação e de forma integrada realizar os respectivos lançamentos contábeis, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL CONTABILIDADE
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Fechamento Contábil
Cadastro do plano de contas possibilitando cadastrar todas as contas do passivo, ativo, receitas e custos.
Realizar agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal contábil. Sendo que esse processo deve apurar todos os eventos de faturamento e arrecadação gerados em um determinado mês, e realizar os respectivos lançamentos contábeis, de forma estruturada e organizada, ou seja, os múltiplos lançamentos a débito e a crédito no plano de contas cadastrado, onde a posição obtida deve ser congelada.
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios
Fechamento Contábil
Relatório Razão por Cliente, que apresente a abertura do saldo de todos os clientes do SAMAE por conta contábil.
Relatório Razão por Conta, com os lançamentos agrupados e totalizados por conta em ordem cronológica, permitindo a apresentação das contrapartidas aos lançamentos, que deve apresentar a abertura de todos os lançamentos realizados em todas as contas contábeis, partindo do saldo anterior e apresentado o saldo atualizado por conta contábil.
Relatório Posição do Contas a Receber por Cliente, que apresente a abertura da posição do contas a receber de todos os clientes do SAMAE. Demonstrado a posição detalhada de todas as faturas pendentes para cada cliente, sendo que devem ser evidenciados: o número da fatura, a referência mensal da faturas, a data de vencimento, o valor total da fatura, o valor de juros faturados, o valor de juros a faturar, o valor de serviços, o valor parcelado, o saldo contábil e o saldo financeiro.
Gerar relatório resumo dos lançamentos contábeis, que tem como objetivo apresentar os saldos consolidados das contas contábeis, devendo demonstrar para todas as contas contábeis, no mínimo os seguintes dados: Código da conta contábil;

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

Descrição da conta contábil;
Título da conta contábil;
Saldo anterior;
O valor faturado no mês;
O valor pago no mês;
O valor parcelado;
O valor cancelado;
O valor devolvido;
O valor de imposto;
O valor de tarifa;
O saldo atual da conta;

Gerar Livro Diário com abertura de todos os lançamentos contábeis, demonstrando dia a dia para um determinado mês, os múltiplos lançamentos a débito e crédito de todas as contas contábeis, evidenciando o código da conta, a descrição da conta, o histórico da conta e o valor de lançamento.

Emissão de relatório de resumo de faturamento que visa demonstrar de forma consolidada os dados de faturamento apurados em um determinado mês, sendo que o relatório deve demonstrar no mínimo os seguintes dados:

- a) Quantitativo de faturas emitidas, sendo que abertura do quantitativo deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) e deve evidenciar: a quantidade faturas emitidas com cobrança de água, quantidade de faturas emitidas para unidades de consumo clientes SAMAE que possuem hidrômetro, quantidade de faturas emitidas para unidades de consumo clientes SAMAE que não possuem hidrômetro e a quantidade faturas emitidas com cobrança de esgoto.
- b) Volume faturado de água em metros cúbicos, sendo que a abertura do volume faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) e deve evidenciar: o volume faturado com hidrômetros, o volume faturado sem hidrômetro, o volume faturado efetivamente lido, o volume faturado pelo consumo médio, o volume faturado pelo consumo informado, o volume faturado pelo consumo médio e o volume faturado pelo consumo mínimo.
- c) Volume faturado de esgoto em metros cúbicos, sendo que a abertura do volume faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública).
- d) O valor de faturamento sendo que abertura do valor faturado deve ser apresentada por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) e deve evidenciar: o valor do faturamento de água com e sem hidrômetro, o valor do faturamento de esgoto, o valor de faturamento de serviços, o valor de faturamento de multas e juros, o valor de faturamento de impostos retidos, o valor de abatimentos e descontos concedidos.
- e) Apresentar o total de faturamento bruto por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);
- f) Apresentar os valores de cancelamentos por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);
- g) Apresentar o total de faturamento líquido por categoria de tarifa (residencial, comercial,

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

industrial e pública); h) Apresentar os valores de impostos de PIS e CONFINS a serem pagos com base no faturamento líquido. i) Apresentar os valores de parcelamento realizados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública);
Relatório de serviços faturados que visa demonstrar de forma detalhada os serviços faturados e os respectivos valores em um determinado mês, sendo que os valores dos serviços devem ser apresentados segregados por categoria de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública).
Relatório mensal de todas as unidades de consumo clientes do tipo pessoa jurídica do SAMAE que tiveram dedução na fatura, referentes a retenção de impostos, sendo que o relatório deve apresentar no mínimo os seguintes dados: matrícula da unidade, nome do cliente morador, nome do cliente proprietário, CNPJ do cliente morador, CNPJ do cliente proprietário, a descrição do imposto, a alíquota do imposto, o valor base para cálculo do imposto e o valor do imposto.
REQUISITOS ESPECIAIS:
Integração com o Sistema de Contabilidade, através da geração de arquivo contendo os lançamentos contábeis gerados

h) COBRANÇA

O software de gestão comercial proposto deve possibilitar uma gestão eficiente sobre as contas a receber, e fornecer recursos para recuperação de receita, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL COBRANÇA
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Parcelamento de Débito
Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de parcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros: Informar valor mínimo para o parcelamento; Informar número máximo de parcelas permitidas para o parcelamento de débito; Informar o percentual mínimo do valor da parcela á vista para o parcelamento de débito; Informar o valor mínimo da parcela do parcelamento; Informar se é obrigatório parcela á vista para o parcelamento; Informar o número de dias máximo para o pagamento da parcela á vista do parcelamento; Informar o número de dias para cancelamento automático, de uma antecipação de quitação de um parcelamento que não foi detectado o pagamento; Informar o percentual máximo de desconto que possa ser concedido em um parcelamento de débito, para as unidades de consumo clientes do SAMAE que possuam tarifa do tipo social;

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

<p>Informar o nome completo do responsável por parte do SAMAE, que será impresso no termo de negociação de parcelamento.</p> <p>Informar o percentual de multa para parcelamento de faturas;</p>
<p>Funcionalidade que possibilite realizar parcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de parcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:</p> <p>O usuário selecionar quais faturas pendentes vencidas ou a vencer que deve compor o parcelamento de débito;</p> <p>O usuário selecionar os serviços a faturar que devem compor o parcelamento;</p> <p>Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;</p> <p>Gerar cobrança das parcelas do parcelamento s serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;</p> <p>Atualizar a situação da faturas adicionadas no parcelamento para parceladas;</p>
<p>Disponibilizar recurso para realizar parcelamento de débito, em condições diferentes dos parâmetros gerais, para os usuários que possuam permissão de realizar parcelamentos em condições especiais fora do padrão.</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento automático dos parcelamentos, que não acusarem o pagamento da parcela a vista no prazo máximo para pagamento da parcela á vista, definido nos parâmetros gerais do parcelamento. Sendo que nesse caso todas as faturas e serviços envolvidos no referido parcelamento, devem retornar a situação original antes da realização do parcelamento.</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.</p>
<p>Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociada.</p>
<p>Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o parcelamento, quando for de fato realizado.</p>
<p>Reparcelamento de Débito (gerar um parcelamento novo quando já existir um parcelamento gerado, para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, e o parcelamento não foi quitado na sua totalidade)</p>
<p>Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de geração do reparcelamento de débito, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:</p> <p>Informar o percentual o mínimo que deve ter sido pago do parcelamento em aberto, para que seja permitido gerar o reparcelamento;</p> <p>Informar valor mínimo para o parcelamento;</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

<p>Informar número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);</p> <p>Informar número máximo de parcelas permitidas para realizar o reparcelamento de débito, para clientes que não possuem nenhuma infração (multa por irregularidade);</p> <p>Informar o percentual mínimo do valor da parcela á vista (entrada) para o reparcelamento de débito para clientes que possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);</p> <p>Informar o percentual mínimo do valor da parcela á vista (entrada) para o reparcelamento de débito para clientes que não possuem algum tipo de infração (multa por irregularidade);</p> <p>Informar o valor mínimo por parcela do reparcelamento;</p> <p>Informar se é obrigatório parcela á vista (entrada) para o reparcelamento;</p> <p>Informar o número de dias máximo para o pagamento da parcela á vista do reparcelamento;</p> <p>Informar o nome completo do responsável por parte do SAMAE, que será impresso no termo de negociação do reparcelamento.</p> <p><u>Informar a quantidade máxima permitida por cliente, para realizar um reparcelamento</u></p>
<p>Funcionalidade que possibilite realizar o reparcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcelamento definidos, e ainda deve possibilitar:</p> <p>Calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando o mesmo para valor presente e incorporá-lo ao reparcelamento;</p> <p>Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcelamento de débito;</p> <p>O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcelamento;</p> <p>Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente;</p> <p>Gerar cobrança das parcelas do reparcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente;</p> <p>Atualizar a situação da faturas adicionadas no reparcelamento para parceladas;</p>
<p>Disponibilizar recurso para realizar reparcelamento de débito, em condições diferentes dos parâmetros gerais, para os usuários que possuam permissão de realizar reparcelamentos em condições especiais fora do padrão.</p>
<p>Permitir realizar a simulação de um reparcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o reparcelamento, quando for de fato realizado.</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento automático dos reparcelamentos, que não acusarem o pagamento da parcela a vista no prazo máximo para pagamento da parcela á vista, definido nos parâmetros gerais do parcelamento. Sendo que nesse caso todas as faturas e serviços envolvidos no referido reparcelamento, devem retornar a situação original antes da realização do parcelamento.</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento de um reparcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.</p>
<p>Permitir antecipar o pagamento de um reparcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociado.

Registro SPC (Serviço de Proteção ao Crédito)

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais de apontamento de débitos vencidos no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar se deve ser enviado o registro no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito), somente para clientes que possuem parcelamentos de débito vencidos;

Informar o valor mínimo da dívida para registro no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito);

Informar a quantidade de dias de atraso mínimo da fatura para o registro no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito);

Informar os clientes de quais categorias de tarifa (residencial, comercial, industrial, pública), será permitido gerar o registro no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito);

Possibilita o apontamento automático no SPC, obedecendo aos dados informados nos parâmetros gerais de apontamento, realizando o registro no banco de dados do SPC, através da conexão direta com o sistema da CDL (Camara de Dirigentes Lojistas).

Disponibiliza funcionalidade de acompanhamento dos registros realizados no banco de dados do SPC, possibilitando identificar e tratar possíveis inconsistências de registros que por algum motivo não foram possíveis realizar o apontamento no banco de dados do SPC;

Gerar solicitação automática de exclusão de registro inserido no banco de dados do SPC, através da conexão direta com o sistema da CDL (Camara de Dirigentes Lojistas), para os clientes que quitarem os débitos que geraram o apontamento no SPC;

Cartas de Cobrança

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de remessas de cartas de cobrança para clientes inadimplentes, possibilitando o usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar a quantidade de cartas que deve ser gerada por remessa;

Informar qual será a ordenação do arquivo de impressão das cartas de remessa que será gerado, sendo que deve ser possível informar a ordenação por valor ou por localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote);

Informar o número de dias mínimos de intervalo, para que uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE já inserida em uma remessa de cartas de cobrança possa ser inserida em outra remessa;

Informar qual será o texto a ser impresso na carta de cobrança, para as unidades de consumo clientes do SAMAE que possuam a situação de ligação de água ativa;

Informar qual será o texto a ser impresso na carta de cobrança, para as unidades de consumo clientes do SAMAE que possuam a situação de ligação de água não ativa;

Disponibilizar funcionalidade para a geração de remessa de cartas de cobrança para clientes

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

inadimplentes, respeitando os parâmetros gerais definidos, e disponibilizar opções de geração a partir da definição de no mínimo os seguintes parâmetros:

Gerar remessa de cartas de cobrança para uma unidade de consumo cliente do SAMAE em específico;

Gerar remessa de cartas de cobrança para intervalos de valores a serem definidos pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para intervalos de dias de vencimentos a serem definidos pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do SAMAE, pertencentes a um determinado grupo de faturamento a ser definido pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do SAMAE, pertencentes a uma determinada localização (ponto geográfico da cidade distrito, setor, quadra, lote) a ser definida pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do SAMAE, que possuam faturas vencidas e com parcelas de parcelamento de débito;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do SAMAE, pertencentes a determinadas categorias de tarifa (residencial, comercial, industrial e pública) a serem definidas pelo usuário no momento da geração;

Gerar remessa de cartas de cobrança para unidades de consumo clientes do SAMAE, que possuam a situação da ligação de água (ativa, cortada, eliminada) a serem definidas pelo usuário no momento da geração;

Comunicado de Corte

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de comunicados de corte para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar o número mínimo de faturas vencidas para a geração do comunicado de corte;

Informar o valor mínimo da dívida para a geração do comunicado de corte;

Informar o número de mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração do comunicado de corte;

Informar o número de dias para o vencimento de um comunicado de corte gerado;

Informar qual a mensagem deve ser impressa no comunicado de corte;

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de comunicados de corte para clientes inadimplentes com faturas pendentes, que possuam nas respectivas faturas parcelas de parcelamento de débito, possibilitando dar um tratamento diferenciado para alguns parâmetros de geração de comunicado de corte, para esse casos. Desta forma possibilitar ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar o número mínimo de faturas vencidas para a geração do comunicado de corte;

Informar o valor mínimo da dívida para a geração do comunicado de corte;

Informar o número de mínimo de dias de atraso de uma fatura, para a geração do comunicado de

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

corte;

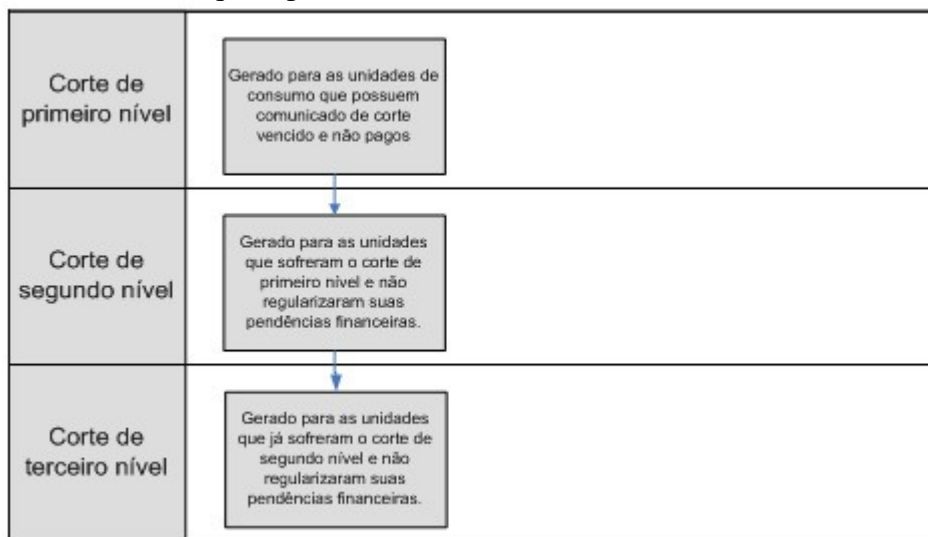
Disponibilizar processo para a geração dos comunicados de cortes respeitando os parâmetros de geração definidos, para as faturas pendentes que possuam parcelas de parcelamento de débito, e os parâmetros definidos para as faturas que não possuam parcelas de parcelamento de débito. Sendo que o processo deve estar apto para ser gerado, a partir da execução do processo de geração de massa de leitura por um determinado grupo de faturamento já previsto no módulo de medição, pois os comunicados de corte devem ser gerados no momento em que os dados são preparados para o envio ao campo, visando a realização das leituras, pois os mesmos devem ser impressos no coletor de dados, como já previsto no sistema de leitura e emissão simultânea.

Permitir alterar a data de vencimento de um comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a alteração realizada no comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Permitir cancelar o comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem de serviço, que registre a cancelamento do comunicado de corte, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.

Ordem de Serviço de Corte

Disponibilizar funcionalidade que permita a geração de até três níveis ordem de serviço de corte, respeitando os parâmetros definidos para cada nível, estando os mesmos integrados, conforme o desenho abaixo que representa a atual fluxo de corte SAMAE:



Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de ordem de serviço de corte de primeiro nível para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:

Informar a ordenação da geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível ordenar por no mínimo (localização ou data de expiração do aviso de corte ou ainda valor total do aviso de corte);

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Informar a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas;
Informar o valor mínimo do comunicado de corte para que seja gerado a ordem de serviço de corte;
Informar para que código do serviço deve ser gerada a ordem de corte;
Informar a mensagem de notificação que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de ordem de serviço de corte de segundo nível para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:
Informar a ordenação da geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível ordenar por no mínimo (localização ou data de expiração do aviso de corte ou ainda valor total do aviso de corte);
Informar a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas;
Informar o valor mínimo do comunicado de corte para que seja gerado a ordem de serviço de corte;
Informar para que código do serviço deve ser gerada a ordem de corte;
Informar a mensagem de notificação que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando a geração de ordem de serviço de corte de terceiro nível para clientes inadimplentes, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros:
Informar a ordenação da geração das ordens de serviço de corte, sendo que deve ser possível ordenar por no mínimo (localização ou data de expiração do aviso de corte ou ainda valor total do aviso de corte);
Informar a quantidade máxima de ordens de serviço de corte a serem geradas;
Informar o valor mínimo do comunicado de corte para que seja gerado a ordem de serviço de corte;
Informar para que código do serviço deve ser gerada a ordem de corte;
Informar a mensagem de notificação que deve ser impressa na ordem de serviço de corte;

Permitir ao usuário definir os dias da semana e respectivos horários que deseja gerar as ordens de corte de primeiro nível.

Permitir ao usuário definir os dias da semana e respectivos horários que deseja gerar as ordens de corte de segundo nível.

Permitir ao usuário definir os dias da semana e respectivos horários que deseja gerar as ordens de corte de terceiro nível.

Possibilitar bloquear a geração da ordem de corte ou comunicado de corte para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o bloqueio da geração da ordem de corte ou

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios
Parcelamento de Débito
Emissão do termo de negociação de dívida que deve ser emitido no momento em que o parcelamento é gerado.
Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que parcelamento de débito é gerado. O documento emitido deve contemplar a emissão de códigos de barras padrão FEBRABAN
Possibilita visualizar todos os dados de um parcelamento gerado
Reparcelamento de Débito (gerar um parcelamento novo quando já existir um parcelamento gerado, para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, e o parcelamento não foi quitado na sua totalidade)
Emissão do termo de negociação de dívida que deve ser emitido no momento em que o reparcelamento é gerado.
Emissão do documento de cobrança de parcela á vista, que deve ser emitido no momento em que o reparcelamento de débito é gerado. O documento emitido deve contemplar a emissão de códigos de barras padrão FEBRABAN
Possibilita visualizar todos os dados de um reparcelamento gerado.
Registro SPC (Serviço de Proteção ao Crédito)
Emissão de relatório de acompanhamento de registros de inclusão e exclusão de clientes no banco de dados do SPC. Sendo que o relatório deve demonstrar no mínimo os seguintes dados: o tipo de registro (inclusão ou exclusão), o nome do cliente, a matrícula do cliente e o status do registro;
Cartas de Cobrança
Geração de arquivo txt para as remessas de cartas de cobrança geradas, possibilitando sua impressão das cartas em gráfica especializada.
Disponibiliza funcionalidade para o acompanhamento das remessas de cartas de cobranças geradas, possibilitando visualizar quais os parâmetros definidos no momento da geração e manipular o arquivo de impressão gerado.
Comunicado de Corte
Emissão de relatório de comunicados de corte emitidos em um determinado período.
Ordem de Serviço de Corte
Impressão de ordem de corte gerada.
REQUISITOS ESPECIAIS:
Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada
Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel
Integração com o Sistema da CDL Câmara de Dirigentes Lojistas

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

i) OPERACIONAL

O software de gestão comercial proposto visando à boa qualidade no atendimento deve contemplar todos os procedimentos e controles necessários a execução dos serviços prestados pelo SAMAE, registrando toda movimentação das solicitações de serviço de campo e serviços administrativos, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL OPERACIONAL
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Ordem de Serviços
Permitir a manutenção dos parâmetros gerais visando realizar o cadastro de serviços, possibilitando ao usuário atualizar a qualquer tempo, no mínimo os seguintes parâmetros: Informar a Descrição do Serviço; Informar o Código do Serviço; Informar o Grupo do Serviço; Informar o tipo de faturamento para o serviço (obrigatório, opcional, variável, não faturável); Informar o tipo de unidade de medida para o serviço; Informar o setor de controle de execução do serviço; Informar o número máximo de parcelas permitidas para parcelamento do serviço; Informar a necessidade de cobrança de juros para o serviço; Informar se existe incidência de imposto para o serviço; Informar se existe cobrança de parcela a vista para o serviço; Informar o percentual mínimo da parcela á vista para o serviço; Informar o prazo máximo para execução do serviço em dias ou horas; Informar o número de prioridade para execução do serviço; Informar a quantidade de membros da equipe previstos para executar o serviço; Informar o número máximo permitido de postergações para executar o serviço; Possibilidade de informar até três modelos de layouts para o formulário da ordem de execução do serviço; Informar a rubrica contábil para o serviço; Informar se na abertura do serviço deve ser gerado algum termo (documento) e qual o termo a ser gerado.
Cadastro de materiais
Cadastro de unidades de medidas dos materiais

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Cadastro de setores de execução de serviço.
Cadastro de notificação de email, sendo possível definir para quais serviços devem ser enviados emails no momento da abertura da ordem de serviço, sendo possível definir quais serão os destinatários dos emails por serviço.
Disponibilizar funcionalidade para criar termos (documentos) a serem gerados na abertura da ordem de serviço, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir todos os aspectos de formatação do documento, tais como: tipo de fonte, alinhamento, cor de fonte, tabelas, quebra de página, cor de plano de fundo etc. Também deve ser possível definir no momento da criação do termo, quais os dados cadastrais de unidade de consumo e de serviços cadastrados devem compor o termo.
Disponibilizar funcionalidade visando garantir o fluxo de abertura, programação e encerramento do serviço, para unidades de consumo, logradouro e clientes do SAMAE. Procurando disponibilizar um conjunto de funcionalidades para realizar todo o controle desde o momento em que a mesma foi gerada até o momento em que será encerrada, sendo que a execução deverá ser flexível e parametrizada, para que, tanto a operacionalização quanto o gerenciamento dos serviços sejam executados pelos próprios usuários, possibilitando solicitar ao usuário os dados específicos de cada serviço no momento de seu encerramento. Sendo que o desenho abaixo representa a atual fluxo de solicitação e execução de serviços do SAMAE:
<pre>graph LR; A[Realizar abertura da ordem de serviço] --> B[Realizar programação da execução da ordem de serviço]; B --> C[Realizar encerramento da ordem de serviço]; C --> D[Solicitar dados específicos do serviço a ser encerrado]; D --> E[Lançar serviços a serem faturados]; E --> F[Gravar ordem de serviço];</pre>
Possibilitar definir kits de materiais que serão utilizados em determinados serviços, onde todos os materiais necessários para a execução de determinados serviços serão definidos antecipadamente através da criação dos kits que serão associados aos respectivos serviços. Disponibilizando recurso para que o sistema envie de forma on-line ao sistema de controle de estoque da SAMAE os materiais a serem utilizados para a execução de um determinado serviço no momento de sua abertura, fazendo uso das informações definidas nos kits.
Possibilidade de definir que no momento da abertura de uma ordem cadastrar desdobramento de serviços
Fornecer recurso para que as ordens de serviços que foram encerradas, porém não atingiram o nível de qualidade desejada, possam ser geradas novamente automaticamente, porém em uma estrutura de re-serviços
Fornecer recurso para que as ordens de serviços referentes a serviços definidos pela SAMAE

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

<p>fiquem suspensas para controle no momento de sua abertura, para posterior aprovação do responsável, ou seja, deve disponibilizar uma funcionalidade que permita a liberação ou a não liberação de determinados serviços que foram definidos que devem ser aprovados para posterior execução.</p>
<p>Fornecer recurso para que toda ordem de serviço possa ser desdobrada em nova solicitação para que a solicitação seja atendida na sua integridade, ou a solicitação pode ser cancelada caso tenha sido gerada indevidamente;</p>
<p>Garantir que para todas as ordens de serviço solicitadas, o uso de veículos e de material, bem como a equipe executora e o tempo de execução devem ser devidamente registrados.</p>
<p>Disponibilizar funcionalidade para realizar a programação da execução da ordem de serviço, possibilitando definir qual equipe ou funcionário será responsável pela execução do serviço.</p>
<p>Disponibilizar funcionalidade para desprogramar ordem de serviços que foram programadas para execução de forma indevida.</p>
<p>Permitir o cancelamento de ordens de serviço pendentes.</p>
<p>Permitir a postergação da execução de uma ordem de serviço.</p>
<p>Permitir encerrar uma ordem de serviço que o serviço não foi executado.</p>
<p>Permitir parametrizar a programação da execução de ordens de serviço de corte em clientes considerados grandes consumidores, somente para determinadas equipes especiais.</p>
<p>Cadastro de tabela tarifária para valores de serviços a serem faturados para as unidades de consumo clientes do SAMAE, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem faturados por serviço executado. Sendo que o valor pertinente à execução de cada serviço deve ser devidamente incluso para faturamento em conta posterior do cliente que solicitou a execução do serviço.</p>
<p>Hidrômetros</p>
<p>Cadastro de capacidade hidrômetro</p>
<p>Cadastro de modelo de hidrômetro</p>
<p>Cadastro de marca de hidrômetro</p>
<p>Cadastro de diâmetro de cavalete de hidrômetro</p>
<p>Disponibilizar funcionalidade para controlar e manter um cadastro de hidrômetros</p>
<p>Possibilitar registrar instalação de hidrômetro em uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a instalação de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilitar registrar a retirada de hidrômetro de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a retirada de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário. Também deve realizar a baixa automática no parque de hidrômetros.</p>
<p>Possibilitar realizar a troca de hidrômetros instalados em determinadas unidades de consumo clientes do SAMAE, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca de hidrômetro realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Gerenciar Execução de Corte Ligação de Água
Possibilitar registrar a execução de corte na fita de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, atualizando a situação da ligação de água para cortada na fita e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte na fita realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução de corte no cavalete de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, atualizando a situação da ligação de água para cortada no cavalete e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte no cavalete realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução de corte no ramal de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, atualizando a situação da ligação de água para cortada no ramal e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o corte no ramal realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução de supressão da ligação de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, atualizando a situação da ligação de água para suprimida e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a supressão realizada na ligação de água, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução da religação de corte na fita para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que possua a situação da ligação de água como cortada na fita. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte na fita realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução da religação de corte no cavalete para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que possua a situação da ligação de água como cortada no cavalete. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte no cavalete realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução da religação de corte no ramal para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que possua a situação da ligação de água como cortada no ramal. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação do corte no ramal realizado, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Possibilitar registrar a execução da religação ligação suprimida para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que possua a situação da ligação de água como suprimida. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de água para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação de supressão realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Gerenciar Execução de Corte Ligação de Esgoto
Possibilitar registrar a execução de supressão da ligação de esgoto uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, atualizando a situação da ligação de esgoto para suprimida e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a supressão realizada na ligação de esgoto, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>Possibilitar registrar a execução da religação de uma ligação de esgoto suprimida para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que possua a situação da ligação de esgoto como suprimida. Sendo que deve ser atualizando a situação da ligação de esgoto para ativa e ainda deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a religação de supressão realizada, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
Equipe
Cadastro de equipe executora de serviços
Cadastro de membro de equipes
Empreiteira Prestadora de Serviço
Cadastro de empreiteira
Cadastro de funcionários de empreiteira
Cadastro de contrato de empreiteiras, sendo ser possível cadastrar até dois tipos de contratos, os contratos que possuem valores unitários por serviço executado e os contratos que possuem valor global. Também deve ser possível definir tipos de penalidades a ser aplicada nos contratos, para os serviços executados fora do prazo, sendo possível definir no mínimo até dois tipos de penalidades: penalidades por dia de atraso ou penalidade fixas independente da quantidade de dias de atraso.
Cadastro de penalidades a serem aplicadas em contratos de empreiteiras, sendo que essa funcionalidade deve possibilitar definir percentual de penalidades por faixas de dias de atraso de execução de serviço, exemplo: definir que para serviços com até 30 dias de atraso de execução a penalidade será 10% por dia de atraso e acima de 30 dias de atraso a penalidade será de 05%.
Disponibilizar funcionalidade que realize o cálculo automático das penalidades previstas em contrato, conforme tipo de contrato e penalidade cadastrada para determinada empreiteira, a serem aplicadas para os serviços executados que não cumprirem o prazo máximo de execução.
Cadastro de tabela tarifária para valores de serviços a serem pagos as empreiteiras, onde deve ser possível definir o período de vigência e valores a serem pagos por serviço executado.
Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário que realize o fechamento mensal dos serviços executados. Sendo que esse processo, deve apurar todos os serviços executados por uma determinada empreiteira no mês, e realizar os cálculos dos valores a serem pagos a empreiteira conforme tabela tarifária de serviços vigente, onde a posição obtida deve ser congelada.
Disponibilizar uma funcionalidade que possibilite isentar determinado serviço executado fora de prazo de multa por execução fora do prazo.
Pesquisa de Satisfação de Clientes Serviços Executados
Cadastro de questionário para a pesquisa de satisfação podendo definir perguntas com respostas de múltipla escolha.
Realizar o agendamento de processamento batch, em data e hora definida pelo usuário, que realize a geração de pesquisas de satisfação para determinados grupos de serviços executados. Sendo que a quantidade de pesquisas a serem geradas, deve respeitar o percentual de serviços executados a ser definido pelo usuário no momento da geração das pesquisas.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Fornecer recurso que permita ao usuário realizar as pesquisas de satisfação geradas, aplicando ao cliente o questionário de pesquisa cadastrado. Sendo que os dados de resposta do questionário obtidos junto ao cliente, devem ser registrados e associados ao serviço executado, pois a pesquisa sempre será em cima de um serviço executado.

INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios

Ordem de Serviço

Emissão de relatório de acompanhamento de ordens de serviço referentes à corte gerados

Emissão de relatório de controle de ordens de serviços emitidas por dia.

Emissão de relatório de ordens de serviço de acompanhamento, de ordens de serviço com prazo de execução excedido.

Emissão de relatórios de ordens de serviço programadas não executadas

Emissão de relatório de ordens de serviço geradas que demonstre por serviço a quantidade de ordens de serviços geradas por situação (pendentes, programadas, executadas)

Emissão de relatório que apresente a quantidade de ordens de serviço geradas por tipo de atendimento (geradas automaticamente pelo sistema, atendimento no balcão, atendimento no callcenter, fax, email)

Emissão de relatório que apresente o prazo médio para a execução de serviços.

Emissão de relatório de materiais utilizados em serviços.

Emissão de relatório de serviços executados que foram gerados a partir de uma ocorrência de leitura constada em campo.

Gerenciar Execução de Corte Ligação de Água

Emissão de relatório de unidades de consumo cortadas que não foi gerado religação.

Gerenciar Execução de Corte Ligação de Esgoto

Emissão de formulário de vistoria de irregularidade de ligação de esgoto

Empreiteira Prestadora de Serviço

Emissão relatório de medição de serviço executado por empreiteira, visando apresentar os valores a serem pagos por serviço executado para uma determinada empreiteira, também deve apresentar os valores de penalidades a serem aplicadas para os serviços executados fora do prazo, de acordo com as cláusulas de penalidades previstas no contrato da respectiva empreiteira.

Pesquisa de Satisfação de Clientes Serviços Executados

Emissão de relatório que apresente o resultado das respostas das pesquisas de satisfação realizadas em um determinado período, possibilitando visualizar os dados em gráficos por questionamento.

REQUISITOS ESPECIAIS:

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

Integração com o Sistema de Estoque

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

j) ATENDIMENTO

O software de gestão comercial proposto deve possuir um módulo de atendimento que possibilitará atendimentos on-line aos consumidores, tendo como principal característica o acesso sobre todas as informações de um determinado cliente, através de uma navegabilidade ágil entre os diversos tipos de informações, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL ATENDIMENTO
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Unidade de Consumo - Acesso
Possuir no cadastro de unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo.
Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, digitando o número da matrícula (identificador) ou fazendo uma pesquisa da unidade utilizando os filtros de busca: Logradouro, CEP, Número, CPF /CNPJ do Cliente, Localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) ou Hidrômetro.
Possuir no cadastro de órgão centralizador unidade de consumo um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para a unidade de consumo.
Possuir funcionalidade que permita ter acesso rápido na mesma tela as informações de faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc. Para as unidades de consumo clientes do SAMAE.
Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, digitando o número da matrícula (identificador) ou fazendo uma pesquisa da unidade utilizando os filtros de busca: Logradouro, CEP, Número, CPF /CNPJ do Cliente, Localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) ou Hidrômetro.
Unidade de Consumo – Faturas
Permitir pesquisar faturas para uma determinada unidade de consumo por situação: Quitada – Mostra somente as faturas que estão quitadas. Cancelada – Mostra somente as faturas que por algum motivo foram canceladas. Em Alteração – Mostra somente as faturas que estão em alteração. Em Processo Adm. – Mostra somente as faturas que encontram-se em processo administrativo.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>Parcelado – Mostra todas as faturas que fazem parte de um parcelamento.</p> <p>Canc. Referência – Mostra todas as faturas que foram canceladas dentro do mês de referência de faturamento.</p> <p>Em Processo Judicial – Mostra todas as faturas que estão aguardando resposta da justiça.</p> <p>Aguardando Pagamento – Mostra todas as faturas que estão aguardando confirmação do pagamento (via banco);</p> <p>Reparcelado – Mostra todas as faturas que fazem parte de um parcelamento.</p>
<p>Cancelar fatura gerada, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Alterar data de vencimento da fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de vencimento realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Alterar na fatura a leitura aferida, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Alterar na fatura consumo faturado, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Alterar serviços faturados, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Alterar fatura em função de atualização cadastral da unidade de consumo cliente do SAMAE, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Atualizar serviços faturados em uma determinada fatura, sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Atualizar valor da fatura concedendo um desconto por vazamento, sendo que deve ser possível conceder o desconto aplicando no mínimo um dos seguintes critérios:</p> <p>Informar um percentual de desconto de até 70 %;</p> <p>Realizar um desconto com base na média dos últimos 06 meses de consumo do cliente;</p> <p>Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilitar atualizar a situação da fatura, visando aguardar a confirmação de um pagamento que será remetido pelo agente arrecadador em data futura. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração realizada na fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>Emissão de fatura antecipada ao processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Emissão de fatura não gerada no processamento do grupo para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, que por algum motivo a sua fatura não foi possível ser gerada, esta funcionalidade deve disponibilizar a opção de realizar o cálculo prévio da fatura para confirmação do usuário e posterior geração. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a geração da fatura, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Reenviar fatura para débito automático</p>
<p>Emitir 2ª via de fatura com as mesmas características da fatura original</p>
<p>Possibilidade simular o cálculo de uma fatura sem a necessidade de emissão da mesma.</p>
<p>Possibilidade de emitir espelho de fatura para uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE.</p>
<p>Possibilidade de colocar uma determinada fatura em processo, administrativa ou judicial, sendo que nesses casos a respectiva fatura não pode gerar corte, ou qualquer tipo de cobrança para a unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o fato de se ter colocado determinada fatura em processo judicial o administrativo intermo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Unidade de Consumo – Dados Cadastrais</p>
<p>Possibilite de alterar os dados cadastrais do cliente, permitindo trocar o cliente morador ou proprietário da unidade de consumo ou ainda atualizar os dados cadastrais de um morador ou proprietário. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a troca do morador ou proprietário, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar os dados de endereços vinculados à unidade de consumo, possibilitando trocar endereços, alterar, incluir ou excluir (endereço físico principal, endereço físico secundário e endereço alternativo). Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização do endereço, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar os dados da ligação de água da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da ligação de água, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar os dados da ligação de esgoto da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da ligação de esgoto, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar os dados da localização (ponto geográfico setor, quadra, lote) da</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

<p>unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados da localização, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar os seguintes dados comerciais da unidade de consumo: Atualizar o Número Inscrição Imobiliária; Atualizar a Situação da Edificação (Construído, Em Demolição, Obra em Andamento, Não Construído, Casa Abandonada Obra Paralisada, Não Edificável) Atualizar a Área Construída; Atualizar o Número de Moradores; Atualizar se existe o algum tipo de fonte própria (Subterrânea, Superficial, Água de Chuva, Caminhão Pipa) Atualizar a Pavimentação da Rua; Atualizar a Pavimentação do Passeio Atualizar Possui Caixa de Água (Sim/Não) Atualizar Possui Cisterna (Sim/Não) Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados comerciais da unidade de consumo, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Unidade de Consumo – Dados de Faturamento</p>
<p>Possibilidade de atualizar a categoria de tarifa, tipo de tarifa e número de economias da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização dos dados de categoria de tarifa, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar o número de tomadas de consumo, da unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização do número de tomadas, o usuário que realizou a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de atualizar a categoria de tarifa principal de uma unidade que possua categoria de tarifa mista exemplo: 02 economias residenciais e 01 economia comercial. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização da categoria de tarifa principal, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de cadastrar ou atualizar um dia de vencimento alternativo para o vencimento da fatura de uma unidade de consumo, possibilitando escolher entre os dias de vencimentos alternativos, definidos para o grupo de faturamento que a respectiva unidade de consumo pertence. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização ou cadastro de dia de vencimento alternativo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de centralizar a unidade de consumo em órgão centralizador previamente cadastrado. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a centralização da unidade, o usuário que realizou, a data e um parecer</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

informado pelo usuário.
Possibilidade de atualizar a permissão para gerar comunicado de corte e ordem de corte para uma determinada unidade de consumo. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a atualização de permissão de geração comunicado e ordem de corte para a unidade de consumo, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.
Unidade de Consumo – Ordem de Serviço
Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para as unidades de consumo.
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para uma determinada unidade de consumo.
Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
Possibilidade de desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo informar no mínimo os seguintes dados: Informar se o serviço foi executado; Informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço); Informar parecer de execução; Informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário); Informar o período de deslocamento (data/hora início, data/hora fim); Informar o período de espera (data/hora início, data/hora fim); Informar o período de execução (data/hora início, data/hora fim); Informar o veículo utilizado (placa, quilometragem); Informar materiais utilizados; Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado; Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;
Possibilidade de liberar para execução uma ordem de serviço que esteja suspensa.
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.
Possibilidade de o usuário realizar o upload de fotos e anexar as mesmas a uma determinada ordem de serviço gravada.
Possibilidade de atualizar os materiais que foram utilizados e registrados na ordem de serviço.
Possibilidade de enviar por email uma ordem de serviço gerada.
Unidade de Consumo – Parcelamento de Débito

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>Funcionalidade que possibilite realizar parcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de parcelamento definidos, e ainda deve possibilitar: O usuário selecionar quais faturas pendentes vencidas ou a vencer que deve compor o parcelamento de débito; O usuário selecionar os serviços a faturar que devem compor o parcelamento; Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente; Gerar cobrança das parcelas do parcelamento s serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente; Atualizar a situação da faturas adicionadas no parcelamento para parceladas;</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento de um parcelamento de débito gerado, que ainda não possua nenhuma parcela lançada em fatura.</p>
<p>Permitir antecipar o pagamento de um parcelamento de débito que possua parcelas pendentes, sendo que o valor deve ser atualizado para o presente, deduzindo os juros e multas embutidos.</p>
<p>Permitir realizar o cancelamento automático de uma antecipação de pagamento do parcelamento de débito, que não registrar o pagamento da parcela á vista referente a antecipação do parcelamento negociada.</p>
<p>Permitir realizar a simulação de um parcelamento sem a necessidade de gerar o mesmo, demonstrando todos os dados do que será o parcelamento, quando for de fato realizado.</p>
<p>Funcionalidade que possibilite realizar o reparcelamento de débito, de acordo com os parâmetros gerais de reparcelamento definidos, e ainda deve possibilitar: Calcular o saldo pendente do parcelamento em aberto, atualizando o mesmo para valor presente e incorporá-lo ao reparcelamento; Possibilitar ao usuário selecionar novas faturas pendentes vencidas ou a vencer, que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor as mesmas no reparcelamento de débito; O usuário selecionar os serviços a faturar que não pertenciam ao parcelamento anterior, visando compor os mesmos no reparcelamento; Calcular os valores de multas e juros dos débitos atualizando os mesmos para o valor o presente; Gerar cobrança das parcelas do reparcelamento a serem lançadas no momento da geração das próximas faturas do cliente; Atualizar a situação da faturas adicionadas no reparcelamento para parceladas;</p>
<p>Unidade de Consumo – Comunicado de Corte</p>
<p>Possibilidade de alterar a data de vencimento de um comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre a alteração de data do comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>
<p>Possibilidade de cancelar o comunicado de corte pendente. Sendo que essa funcionalidade deve prever a geração automática de uma ordem serviço, que registre o cancelamento de comunicado de corte, o usuário que realizou, a data e um parecer informado pelo usuário.</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Clientes Eventuais – Cadastro
Possibilidade de cadastrar clientes que não são considerados unidades de consumo, porém eventualmente contratam serviços do SAMAE como, por exemplo: clientes que contratam caminhão pipa, clientes com ligações temporárias tais como parques e circos etc. Possibilitando cadastrar no mínimo os seguintes dados: Razão Social, CNPJ, Representante Legal, Endereço, Tipo Cliente (Parque, Circo, Evento etc.)
Possuir no cadastro de clientes eventuais um identificador formado por um conjunto de números e um dígito verificador, visando gerar um identificador único para o cliente eventual cadastrado.
Clientes Eventuais – Ordem de Serviço
Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os clientes eventuais.
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para um determinado cliente eventual.
Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada para cliente eventual, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada para cliente eventual e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
Possibilidade de desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo informar no mínimo os seguintes dados: Informar se o serviço foi executado; Informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço); Informar parecer de execução; Informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário); Informar o período de deslocamento (data/hora início, data/hora fim); Informar o período de espera (data/hora início, data/hora fim); Informar o período de execução (data/hora início, data/hora fim); Informar o veículo utilizado (placa, quilometragem); Informar materiais utilizados; Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado; Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços que forem

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.
Logradouro – Ordem de Serviço
Possibilidade de apresentar e manter um registro com as ordens de serviços geradas para os logradouros.
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço para um determinado logradouro.
Possibilidade de programar para execução uma ordem de serviço gerada para logradouro, informando a equipe ou funcionário que irá executar a ordem de serviço.
Possibilidade de cancelar uma ordem de serviço gerada para logradouro e não encerrada, informando o motivo de cancelamento e um parecer de cancelamento.
Possibilidade de desdobrar uma ordem de serviço gerada em outra ordem de serviço, construindo o vínculo de dependência entre as ordens de serviços, ou seja, a ordem de serviço original somente poderá ser executada após a execução da ordem de serviço desdobrada.
Possibilidade de encerrar uma ordem de serviço gerada, permitindo informar no mínimo os seguintes dados: Informar se o serviço foi executado; Informar para os serviços não executados qual deve ser o destino da ordem de serviço (postergação, cancelamento, reprogramação, desdobramento em outro serviço); Informar parecer de execução; Informar quem executou a ordem de serviço (equipe ou funcionário); Informar o período de deslocamento (data/hora início, data/hora fim); Informar o período de espera (data/hora início, data/hora fim); Informar o período de execução (data/hora início, data/hora fim); Informar o veículo utilizado (placa, quilometragem); Informar materiais utilizados; Permitir adicionar outros os serviços executados que eventualmente possam ser executados além do serviço originalmente solicitado; Permitir trocar o serviço solicitado por outro que possa ter sido executado e for diferente do serviço originalmente solicitado;
Possibilidade de gerar uma ordem de serviço de re-serviço, para os serviços de logradouro que forem executados de maneira indevida e precisam ser refeitos.
Órgão Centralizador – Acesso
Possuir funcionalidade que permita que o usuário localize, de forma rápida, as informações de um determinado órgão centralizador, digitando o código (identificador) ou fazendo uma pesquisa utilizando os filtros de busca por nome.
Registro de Atendimento
Possuir funcionalidade que permite realizar o registro de todos os atendimentos efetuados, registrando todas as telas acessadas pelo atendente no momento do atendimento e gerar um protocolo de atendimento, sendo possível identificar qual foi o tipo de atendimento balcão ou via call center,
Possuir funcionalidade que não permita o atendente iniciar um novo atendimento se o atendimento anterior não for finalizado, ou seja, todos os atendimentos devem ser finalizados,

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

e no momento da finalização deve possibilitar ao atendente informar qual o objetivo do atendimento (sugestões, reclamações, solicitações, etc).

INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios

Unidade de Consumo - Faturas

Disponibilizar consulta que demonstre os dados de uma fatura gerada para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

- a) Dados de Faturamento: (Data de Vencimento Fatura – Última data para pagamento da fatura, Valor Total (R\$), Valor que o consumidor deve pagar referente aos serviços contidos na fatura (água, esgoto, taxas, etc.), Referência, Grupo de Faturamento, Consumo, Consumo Médio, Consumo Faturado, Consumo Diário, Quantidade Dias Faturado, Tipo de Faturamento (Consumo Lido, Consumo Mínimo, Consumo Médio, Consumo Informado), Leituras)
- b) Dados de Débito em Conta: para as unidades de consumo optantes pelo débito em conta exibir as informações bancárias com os dados de cadastro de débito automático da unidade de consumo, e as informações do Arquivo de envio bancário com os dados de débito em conta.
- c) Rateio Consumo: apresentar de forma detalhada a distribuição do valor de consumo e valor a pagar da fatura, considerando a categoria, o tipo de tarifa e a quantidade de economias da unidade de consumo.
- d) Histórico Consumo: apresentar o histórico de consumo dos últimos 06 meses com seus valores de consumo faturado, bem como, o Tipo do cálculo do consumo.
- e) Tabela Tarifária: apresentar a tabela tarifária vigente, utilizada para calcular a fatura da unidade.
- f) Serviços Faturados: apresentar o resumo de todos os componentes faturados (faturamento de água, faturamento de esgoto, devoluções, impostos e diversos serviços operacionais e comerciais) que compõe os valores da respectiva fatura.
- g) Pagamentos: para faturas com a situação de quitada apresentar as informações do pagamento da fatura

Unidade de Consumo - Hidrômetro

Disponibilizar consulta que apresente todo o histórico de movimentação de hidrômetros instalados e retirados de uma determinada unidade de consumo cliente do SAMAE, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Nr. Hidrômetro, Data Instalação, Leituras Instalação, Data Retirada, Leituras Retirada, Motivo Retirada.
Unidade de Consumo – Ordem de Serviço
Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para uma determinada unidade de consumo, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (Cancelada, Encerrado – Cancelado, Encerrado – Executado, Para Reprogramar, Pendente, Postergada, Programado, Suspensa para Encerramento, Suspensa para Estudo)
Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados: <ul style="list-style-type: none">a) Dados Gerais: Número do Protocolo / Data/Hora da Gravação da Ordem de Serviço / Situação da Ordem de Serviço / Código e Descrição do Serviço.b) Dados de solicitação: Data/Hora da Solicitação / Nome do Atendente ou Funcionário que Gerou a Ordem de Serviço / Data Limite para Execução da Ordem de Serviço / O Tempo Excedido para Execução / Ponto de Referência do Local de Execução do Serviço / Nome do Solicitante / Telefone do Solicitante / O Tipo de Atendimento Realizado (balcão, telefone, internet, email, fax)c) Dados de faturamento (para os serviços que possuem faturamento): Valor do Serviço (R\$) / Valor da Parcela a Vista (R\$) / Valor a Parcelar (R\$) / O Valor das Parcelas (R\$) / Valor Total (R\$).d) Dados de execução (para os serviços executados): Código e Descrição do Serviço Executado / Setor de Execução / Equipe Executora / Funcionário Executor / Data/Hora de Encerramento / Responsável Encerramento / Tempo Excedido de Execução / Parecer de Execução / Período de Deslocamento (data/hora início e data/hora final) / Período de Execução (data/hora início e data/hora final) / Dados do Veículo Utilizado (placa, quilometragem) / Materiais utilizados (quantidade e descrição).e) Fotos: visualizar as fotos anexadas a uma determinada ordem de serviço.
Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.
Permitir para todos os tipos de ordem de serviço de alteração de fatura pendente, gerar uma carta resposta com o parecer informando a unidade de consumo cliente do SAMAE se a alteração será deferida ou indeferida e o respectivo motivo.
Permitir gerar o termo de solicitação de serviço, conforme layouts e dados cadastrados e configurados previamente pelo usuário, para o serviço da respectiva ordem de serviço.
Unidade de Consumo – Leituras e Consumos
Permitir visualizar os dados de histórico de leitura e consumo para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar mensalmente no mínimo os seguintes dados:

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Referência mensal, Data da leitura, Leitura lida, Ocorrência da leitura, Consumo lido, Consumo faturado, Tipo consumo faturado (lido, médio, mínimo), Média mensal de consumo faturado, Informar se a ligação está cortada, Informar as leituras intermediárias para os casos houveram troca ou instalação de hidrômetro.
Permitir visualizar os dados da crítica de leitura para as leituras que caíram na crítica.
Permitir imprimir histórico de leituras e consumos de uma determinada unidade de consumo.
Unidade de Consumo – Parcelamento de Débito
Permitir consulta ao histórico de parcelamentos realizados para unidade de consumo.
Permitir visualização dos dados do parcelamento (número de parcelas, valores (R\$), faturas que fazem parte do parcelamento, datas etc.);
Emitir documentos gerados referentes ao parcelamento de débito (documento da parcela á vista e termo de negociação de parcelamento);
Unidade de Consumo – Segunda Via de Fatura
Permitir visualização dos dados da segunda via de fatura gerada.
Emitir segunda via de fatura.
Emitir segunda via de fatura agrupada.
Unidade de Consumo – Serviços Faturados
Permitir visualização dos serviços já faturados e os serviços a serem faturados para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar a descrição, valor e número de parcelas dos respectivos serviços.
Unidade de Consumo – Comunicado de Corte
Permitir visualização os comunicados de corte emitidos para uma determinada unidade de consumo, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados: Código do Documento, Data Emissão, Valor Total, Situação, Faturas que Compõem o Comunicado.
Clientes Eventuais – Ordem de Serviço
Permitir visualização dos dados de cobrança de serviços prestados para cliente eventuais.
Permitir emitir documento de cobrança para serviços prestados para clientes eventuais.
Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para um determinado cliente eventual, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (Cancelada, Encerrado – Cancelado, Encerrado – Executado, Para Reprogramar, Pendente, Postergada, Programado, Suspensa para Encerramento, Suspensa para Estudo)
Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para um determinado cliente eventual, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

- α) Dados Gerais: Número do Protocolo / Data/Hora da Gravação da Ordem de Serviço / Situação da Ordem de Serviço / Código e Descrição do Serviço.
- β) Dados de solicitação: Data/Hora da Solicitação / Nome do Atendente ou Funcionário que Gerou a Ordem de Serviço / Data Limite para Execução da Ordem de Serviço / O Tempo Excedido para Execução / Ponto de Referência do Local de Execução do Serviço / Nome do Solicitante / Telefone do Solicitante / O Tipo de Atendimento Realizado (balcão, telefone, internet, email, fax)
- χ) Dados de faturamento (para os serviços que possuem faturamento): Valor do Serviço (R\$).
- δ) Dados de execução (para os serviços executados): Código e Descrição do Serviço Executado / Setor de Execução / Equipe Executora / Funcionário Executor / Data/Hora de Encerramento / Responsável Encerramento / Tempo Excedido de Execução / Parecer de Execução / Período de Deslocamento (data/hora início e data/hora final) / Período de Execução (data/hora início e data/hora final) / Dados do Veículo Utilizado (placa, quilometragem) / Materiais utilizados (quantidade e descrição).
- ε) Fotos: visualizar as fotos anexadas a uma determinada ordem de serviço.

Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço de cliente eventual, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.

Logradouro – Ordem de Serviço

Permitir pesquisar ordens de serviços geradas para um determinado logradouro, possibilitando filtrar as ordens de serviço geradas pela sua situação (Cancelada, Encerrado – Cancelado, Encerrado – Executado, Para Reprogramar, Pendente, Postergada, Programado, Suspensa para Encerramento, Suspensa para Estudo)

Permitir visualizar os dados de uma ordem de serviço gerada para um determinado logradouro, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados:

- a) Dados Gerais: Número do Protocolo / Data/Hora da Gravação da Ordem de Serviço / Situação da Ordem de Serviço / Código e Descrição do Serviço.
- b) Dados de solicitação: Data/Hora da Solicitação / Nome do Atendente ou Funcionário que Gerou a Ordem de Serviço / Data Limite para Execução da Ordem de Serviço / O Tempo Excedido para Execução / Ponto de Referência do Local de Execução do Serviço / Nome do Solicitante / Telefone do Solicitante / O Tipo de Atendimento Realizado (balcão, telefone, internet, email, fax)

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

<p>c) Dados de execução (para os serviços executados): Código e Descrição do Serviço Executado / Setor de Execução / Equipe Executora / Funcionário Executor / Data/Hora de Encerramento / Responsável Encerramento / Tempo Excedido de Execução / Parecer de Execução / Período de Deslocamento (data/hora início e data/hora final) / Período de Execução (data/hora início e data/hora final) / Dados do Veículo Utilizado (placa, quilometragem) / Materiais utilizados (quantidade e descrição).</p>
<p>Permitir imprimir o formulário de execução da ordem de serviço de logradouro, conforme modelo de formulário parametrizado para o serviço da respectiva ordem de serviço.</p>
<p>Órgão Centralizador – Cadastro</p>
<p>Permitir visualizar os dados cadastrais de um determinado órgão centralizador, possibilitando visualizar no mínimo os seguintes dados: Código, Nome, Endereço, Número do Grupo Faturamento, Dia de Vencimento da Fatura Tipo de Entrega e Emissão Fatura (se deve ser através do órgão centralizador ou na unidade vinculada ao órgão)</p>
<p>Permitir visualizar as unidades de consumo centralizadas ao respectivo órgão centralizador.</p>
<p>Permitir visualizar as faturas emitidas para o órgão centralizador.</p>
<p>Pesquisas Gerais</p>
<p>Permitir pesquisar documentos de cobranças emitidos através de número de identificação</p>
<p>Permitir pesquisar a posição atualizada do cronograma de faturamento</p>
<p>Permitir pesquisar os valores vigentes para as tarifas de água e esgoto por faixa de consumo</p>
<p>Permitir pesquisar os valores de faturamento vigentes para os serviços cadastrados.</p>
<p>Registro de Atendimento</p>
<p>Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o quantitativo de atendimentos realizados pelo call center e atendimento balcão, demonstrando no mínimo os seguintes dados: Quantidade de atendimentos realizados que geraram solicitação de serviço e respectivos tipos de serviço; Quantidade de atendimentos referente a reclamações recebidas e respectivos tipos de reclamações; Quantidade de atendimentos referentes as solicitações de informações e respectivos tipos de informações solicitadas;</p>
<p>Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o índice de reclamações referente a consumo alto atendidos pelo call center e atendimento balcão, demonstrando graficamente, o percentual de reclamação em função do número total de economias e o total de unidades de consumo cadastradas.</p>
<p>Emissão de relatório que apresente mensalmente de forma separada o índice de reclamações referente a falta de água atendidos pelo call center e atendimento balcão, demonstrando graficamente, o percentual de reclamação em função do número total de economias e o total de unidades de consumo cadastradas.</p>
<p>REQUISITOS ESPECIAIS:</p>

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

Os relatórios permitem serem gerados de forma on-line ou com agendamento realizado pelo usuário na data e hora desejada

Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel

Possuir funcionalidade que permita ter acesso rápido na mesma tela as informações de faturas, dados cadastrais, ordens de serviço, leituras e consumos, outros documentos de cobranças, parcelamentos de débitos etc. Para as unidades de consumo clientes do SAMAE.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

k) SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (*BUSINESS INTELLIGENCE*)

O software de gestão comercial proposto, utilizando os conceitos mais avançados de BI (Business Intelligence) na filosofia OLAP, conceitos de fatos, dimensões e medidas, para propiciar acesso a dados resumidos de forma rápida e em grande quantidade, através de técnicas especializadas de indexação, todas as informações gerenciais devem ser dispostas ao usuário final através de cubos gerenciais gráficos, composto preferencialmente pelas seguintes funcionalidades:

REQUISITO FUNCIONAL SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS BI (<i>BUSINESS INTELLIGENCE</i>)
FUNÇÕES SUPORTADAS:
Disponibiliza o cubo gerencial com a posição do fechamento da arrecadação, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas, onde os cubos podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Referência Fatura, Categoria de Tarifa, Data da Situação da Fatura, Data de Vencimento da Fatura, Grupo de Faturamento, Localização (ponto geográfico), Situação Ligação Água, Situação da Fatura e Unidade de Consumo. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Faturas e Valor das Faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.
Disponibiliza o cubo gerencial com a posição do fechamento do faturamento, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Referência Mensal de Faturamento, Categoria de Tarifa, Classe do Consumidor, Grupo de Faturamento, Hidrômetro, Localização (ponto geográfico), Tipo de Consumo Faturado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Faturas Emitidas, Quantidade de Economias Faturadas, Quantidade de Faturas Emitidas com Cobrança de Água, Quantidade de Faturas Emitidas com Cobrança de Esgoto, Quantidade de Faturas Emitidas com Serviços Faturados, Valor Faturado de Água, Valor Faturado de Esgoto, Valor Faturado de Serviços, Valor Faturado de Juros/Multa, Valor Deduzido de Impostos, Valor de Devoluções, Valor de Descontos Concedidos por Vazamento, Volume Faturado em Metros Cúbicos, Valor Faturado de Juros de Parcelamento de Débito, e Valor Total das Faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para a posição do cadastro comercial, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas, onde os cubos podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações do cubo: Situação Ligação Esgoto, Situação Ligação Água, Matrícula da Unidade de Consumo, Atividade Econômica, Categoria de Tarifa, Categoria Tarifa Principal da Unidade de Consumo, Classe do Consumidor, Dados Hidrômetro, Data Ligação de Esgoto, Data Ligação Água, Grupo Faturamento, Localização (ponto geográfico), Logradouro, Referência Mensal, Tipo de Cobrança e Tipo de Tarifa. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Unidades de Consumo. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para os lançamentos contábeis, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Contas Contábeis do Passivo e Ativo do Plano de Contas. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Valor do Lançamento a Crédito e a Débito. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para os pagamentos efetuados pelas unidades de consumo clientes do SAMAE, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Agência, Tipo de Arquivo (Débito em Conta, Pagamento em Balcão, Depósito Bancário), Tipo de Documento, Situação do Pagamento, Ocorrência Pagamento, Data de Pagamento. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Pagamento, Valor Pago, Valor Documento. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para o acompanhamento das pendências, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Referência Mensal, Grupo Faturamento, Localização (ponto geográfico), Categoria de Tarifa, Classe do Consumidor, Indicação de Possuir Parcela de Parcelamento de Débito, Matrícula da Unidade de Consumo, Situação Ligação Água, Data de Vencimento da Fatura. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Faturas Pendentes, Valor Total das Faturas. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.

Disponibiliza o cubo gerencial voltado para os serviços executados, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Data Execução da Ordem de Serviço, Código e Descrição do Serviço, Data de Encerramento da Ordem de Serviço,

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

<p>Data de Gravação da Ordem de Serviço, Equipe Executora, Funcionário Executor, Logradouro, Referência Mensal da Execução, Setor Execução e Unidade de Medida do Serviço Executado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Protocolos Executados, Tempo Total de Execução. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.</p>
<p>Disponibiliza o cubo gerencial voltado para o parque de hidrômetros, utilizando conceitos de fatos, dimensões e medidas que podem ser criados e atualizados dinamicamente pelos usuários, fornecendo no mínimo as seguintes dimensões de informações no cubo: Marca, Capacidade, Diâmetro, Tipo Hidrômetro, Situação Hidrômetro, Ano de Fabricação, Data de Instalação, Número do Hidrômetro, Localização Instalação (ponto geográfico), Unidade de Consumo Hidrômetro Instalado. Sendo que para as medidas do cubo deve apresentar no mínimo: Quantidade de Hidrômetros. Onde para todas as visões de cubos geradas, também podem ser gerados vários tipos de gráficos definidos pelo usuário.</p>
<p>Possibilitar ao usuário criar sua visão para um determinado cubo gerencial, salvar a mesma, visando sua reutilização e somente podendo ser utilizada pelo próprio usuário que a criou.</p>
<p>INFORMAÇÕES PRODUZIDAS: Consultas e Relatórios</p>
<p>Permite imprimir os cubos gerados.</p>
<p>REQUISITOS ESPECIAIS:</p>
<p>A ferramenta de BI disponibiliza recursos de <i>drill member</i>, <i>drill position</i>, <i>drill through</i>, <i>drill replace</i>.</p>
<p>Os relatórios permitem serem gerados no formato de html, pdf e excel</p>

L) MÓDULO DE MONITORAMENTO E EXECUÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO EM CAMPO (PDA)

O software de gestão comercial proposto, deve possuir um conjunto de funcionalidades que proporcione o SAMAE, encaminhar as ordens de serviço a serem executadas eletronicamente para as equipes de campo que estarão munidas de dispositivo móveis (PDA), com as características técnicas e operacionais descritas a seguir:

Processador	416 mhz
Memória	Capacidade de 64 mb
Display	LCD TFT / 3 polegadas 65.536 cores

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

Teclado	Teclas de função e direcionais;
Sistema Operacional	Microsoft Windows Mobile 6.0
Interface	USB, Bluetooth, Serial, Infra Vermelho, WIRELESS GSM / GPRS
Alimentação	Fonte 110 / 220v – Chaveamento Automático (bivolt).
Bateria	Bateria Recarregável - Bateria de Lítio-Íon
Especificações	Largura 71 mm / Altura 118 mm / Profundidade 18 mm Peso 179 g

Desta forma o software de gestão comercial proposto, deve possuir um módulo aplicativo de monitoramento e execução de ordem de serviço apto para ser executado em dispositivos móveis PDA (Assistente Digital Pessoal), totalmente integrado ao software de gestão comercial, composto obrigatoriamente pelas seguintes funcionalidades:

L1) Garantir o acesso ao sistema para os integrantes da equipe, somente após validar login e a senha. Desta forma, disponibilizar uma interface para efetuar login e senha.

L2) Disponibilizar funcionalidade para conectar através do PDA via GPRS, ao software de gestão comercial, visando obter os serviços programados para execução, para o integrante da equipe de campo, logado no sistema do PDA. Sendo que deve ser possível aos integrantes da equipe de campo, estando os mesmos em qualquer localidade do SAMAE, a partir do módulo aplicativo executado através do PDA, obter os serviços que devem ser executados, visando otimizar a logística de execução dos serviços de campo.

Disponibilizar a funcionalidade que possibilite as equipes de campo, para todas as ordens de serviço, recebidas para execução a partir do PDA, obter e registrar no mínimo as seguintes informações:

L3) Dados do veículo: placa do veiculo, quilometragem percorrida de deslocamento até o local da execução do serviço;

L4) Tempo de deslocamento: possibilitar registrar exatamente qual foi o tempo de deslocamento da equipe até o local da execução do serviço;

L5) Materiais: possibilitar registrar quais os materiais utilizados na execução de determinado de serviço sua respectiva quantidade e unidade de medida;

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

L6) Fotos:possibilitar registrar fotos do local onde será executado o serviço, possibilitando registrar através de fotos o antes da execução do serviço e após a execução do serviço, associando automaticamente todas as fotos a respectiva ordem de serviço.

L7) Tempo de execução: possibilitar registrar exatamente qual foi o tempo de execução de um determinado serviço;

L8) Disponibilizar funcionalidade que permita a equipe de campo, informar a paralisação da execução de um determinado serviço, onde deve ser registrado o motivo da paralisação e a informação ser enviado de forma automática via GPRS, para o sistema de gestão comercial instalado na sede do SAMAE ;

L9) O aplicativo do PDA deve possuir uma funcionalidade, que possibilite a conexão via GPRS em tempo real em intervalos de tempo não superiores há 10 minutos, com o software de gestão comercial instalado no servidor central do SAMAE , tendo com o objetivo enviar no mínimo as seguintes informações:

- a) Status dos serviços enviados para equipe, a partir do seu respectivo PDA (informando se a equipe está se deslocando para executar o serviço, ou se já está no local, ou se já iniciou a execução do serviço ou ainda se o serviço já está executado;
- b) Todos os dados informados pela equipe e registrados para a ordem de serviço, referente a:
 - Dados do veículo: placa do veículo, quilometragem percorrida de deslocamento até o local da execução do serviço;
 - Tempo de deslocamento: enviar exatamente qual foi o tempo de deslocamento da equipe até o local da execução do serviço;
 - Materiais: enviar quais os materiais utilizados na execução de determinado de serviço sua respectiva quantidade e unidade de medida;
 - Fotos: as fotos registradas;
 - Tempos de execução, deslocamento e paralisação

2.20 – Requisitos de Performance

Como forma de garantir o perfeito funcionamento do sistema, a licitante deverá obrigatoriamente assegurar que o sistema ofertado funcionará nos padrões de qualidade e performance definidos pelo SAMAE , sendo que os indicadores operacionais básicos são:

- a) O tempo de resposta para processamento on-line de busca, cadastro, exclusão e edição de todas as informações de um consumidor em uma base de dados de 25.000 consumidores não

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

coincidentes, com o acesso simultâneo de 30 usuários, tomando-se como base uma comunicação remota através de redes de longa distância: internet, MPLS, Frame Relay, Ponto a Ponto ou outro tipo de tecnologia de comunicação entre o computador cliente e o computador servidor não poderá ser superior a dez segundos;

b) O tempo máximo permitido para processamento batch de um faturamento, compreendendo os processos de validação de leituras, cálculo dos consumos e dos valores financeiros, atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão (faturas e demais relatórios), para um volume de 25.000 (vinte e cinco mil) consumidores em um mesmo processamento, deverá ser no máximo de 45 minutos. A base de dados deve ser a mesma do item anterior;

c) O tempo máximo permitido para processamento batch de uma arrecadação, compreendendo os processos de validação dos movimentos de pagamentos, atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro e demais, para um volume de 10.000 (dez mil) pagamentos em um mesmo processamento deve ser no máximo de 20 minutos. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores e os registros deverão ser selecionados de forma aleatória abrangendo toda a base de dados;

d) O tempo máximo permitido para processamento mensal de fechamento de faturamento, compreendendo os processos de atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro, deve ser no máximo de 15 minutos. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores;

e) O tempo máximo permitido para processamento mensal de fechamento da arrecadação, compreendendo os processos de atualização da base de dados e disponibilização dos arquivos para impressão do relatório financeiro, deve ser no máximo de 01 hora. A base de dados deverá ser a mesma dos itens anteriores.

3 - MANUTENÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO COMERCIAL

A licitante será responsável pelas manutenções evolutivas, corretivas e legais a serem realizadas no software de gestão comercial. Sendo que a licitante deverá disponibilizar uma equipe técnica qualificada, durante a vigência do contrato, visando realizar as manutenções evolutivas, corretivas e de âmbito legal no sistema.

- a) Entende-se por manutenção corretiva, o suporte técnico para a realização de ajustes e correções nas funcionalidades pertencentes ao software. Durante o prazo de vigência do contrato, a licitante deverá garantir os serviços de suporte técnico a serem prestados, compreendendo no mínimo:
- Garantir a atualização de versão do Sistema de Gestão Comercial;

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

- Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet (e-mail ou via WEB), sem custos adicionais;
- Disponibilizar canal de comunicação direto com os responsáveis pelos problemas do Sistema proposto, em caso de indisponibilidade do sistema oferecido pela licitante;
- O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas;;
- Para fins de resolução dos problemas ou falhas que venham a ocorrer durante o período de suporte técnico, os chamados devem ser classificados em até 4 níveis de severidade:
 - Severidade 1 - Parada total do sistema.
 - Severidade 2 - Grave perda de funcionalidade com o sistema operando;
 - Severidade 3 - Erro detectado numa funcionalidade com perda defuncionalidade.
 - Severidade 4 - Sem perda de funcionalidade, tipo problema de documentação.
- Os tempos máximos de resposta ao chamado técnico e apresentação da solução do problema devem respeitar os descritos na tabela a seguir:

Requisitos de SLA (Service Level Agreement)		
Níveis de Severidade	Tempo de Resposta ao chamado técnico	Tempo de apresentação da solução do problema
Nível 1	Até 60 minutos	Até 240 minutos
Nível 2	Até 60 minutos	Até 240 minutos
Nível 3	Até 4 horas	Até 48 horas
Nível 4	Até 24 horas	Até 80 horas

A classificação dos níveis de severidade será atribuída pelo SAMAE, no momento de sua abertura do chamado, podendo ser alterada de comum acordo entre a Contratada e a SAMAE. Os tempos serão contabilizado levando em conta dias úteis de trabalho e horário comercial das 08:00 hrs às 18:00 hrs.

- b) Entende-se por manutenção legal o desenvolvimento ou a alteração de funcionalidades no sistema que virem a surgir por necessidade legal advindos de eventuais mudanças na legislação tributária, fiscal, orçamentária, entre outras previstas em lei, devendo ser realizado pela licitante sem a qualquer ônus para o SAMAE, pois o seu custo já deve estar previsto pela licitante na composição dos valores do contrato de manutenção.
- c) Entende-se por manutenção evolutiva o desenvolvimento de novas funcionalidades que deverão ser agregadas ao software mediante necessidades

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

colocadas pelo SAMAE. Sendo que esses desenvolvimentos não terão seus custos cobertos pelo contrato de locação e seus custos devem ser pagos pelo SAMAE

Campos Novos – SC, 02 de Junho de 2011

JOEL FRANCISCO FAGUNDES
DIRETOR DO SAMAE

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

CONTRATO Nº CNO-

**TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE O
SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE
ÁGUA E ESGOTO DE CAMPOS NOVOS, E A
EMPRESA:**

.....
**PARA A INSTALAÇÃO, TREINAMENTO,
LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO
SOFTWARE DA EMISSÃO E CONTROLE DE
CONTAS.**

O SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO de Campos
Novos – SC., sito à Rua: Caetano Carlos nº 466, inscrito no CNPJ sob n.º 83.158.105/001-09
e a empresa:, com sede na
no Município – SC., inscrita no CNPJ sob n.º
....., doravante neste ato, denominadas
CONTRATANTE E CONTRATADA, respectivamente. A primeira representada por seu
Diretor Sr. Joel Francisco Fagundes, portador do CPF n.º 543.523.209-00 e a segunda por .
....., resolvem celebrar o presente CONTRATO,
mediante as disposições expressas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA I - DO OBJETO

**IMPLANTAÇÃO, LOCAÇÃO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO SOFTWARE
GESTÃO COMERCIAL E OPERACIONAL PARA O SETOR DE EMISSÃO E
FATURAMENTO DE ÁGUA ESGOTO DO SAMAE**

Subcláusula Única – A CONTRATADA declara ter conhecimento detalhado da
documentação atinente ao objeto do presente Contrato, possuir condições de executá-lo
dentro das normas técnicas com qualidade e segurança.

CLÁUSULA II – DA DOCUMENTAÇÃO CONTRATUAL

Fazem parte deste Contrato, independentemente de transcrição, os seguintes documentos,
cujo teor é de conhecimento das partes contratantes: As condições do edital e proposta da

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTO

Contratada, além das normas e instruções legais vigentes no País, que lhe forem atinentes, especialmente as constantes na Lei 8.666/93 e suas alterações.

CLÁUSULA III – DO REGIME DE EXECUÇÃO

O objeto do presente Contrato será realizado sob a forma de implantação, treinamento, assistência, manutenção e atualização dos sistemas.

Subcláusula Primeira: A contratada compromete-se a efetuar o treinamento do pessoal, bem como a implantação do sistema em condições totais de operacionalização no prazo de 15(quinze) dias a contar da data da assinatura do presente contrato.

CLÁUSULA IV – DOS PREÇOS, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E

REAJUSTAMENTO

Pela execução do objeto deste Contrato, o SAMAE pagará à CONTRATADA R\$ (.....) mensais pela locação, manutenção e atualização do software.

Subcláusula Primeira: O pagamento ocorrerá até o **Décimo** dia útil de cada mês subsequente, mediante emissão de Nota Fiscal, através de cheque depositado em banco e conta corrente indicados pela Contratada.

Subcláusula Segunda: De acordo com o item 6.2.1.8 do Edital, em caso de necessidade de uma visita de um técnico da Contratada à sede do SAMAE, as despesas referentes com horas técnicos ou analistas, posteriormente a instalação, serão pagas no valor de R\$ (.....) por hora. Além desse valor, ainda serão ressarcidas as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação, no valor de R\$ (.....) quando a permanência for inferior a 8 (oito) horas e de R\$ (.....) quando houver pernoite, mais a importância equivalente à 20% do litro de combustível por km rodado (com base no preço licitado pelo SAMAE), para arcar com despesas de locomoção”.

Subcláusula Terceira: O preço estipulado nesta Cláusula será revisto ou reajustado anualmente com base na variação do INPC-IBGE, ou índice que vier a substituí-lo.

CLÁUSULA V - DOS PRAZOS DE LOCAÇÃO

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

O prazo de locação será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo renovável por três períodos iguais sucessivos, mediante a prévia aceitação formal das partes e mediante assinatura do competente termo aditivo.

Subcláusula Única: O início se dará a partir da data de assinatura do presente.

CLÁUSULA VI – DAS DESPESAS E FONTES DE RECURSOS

As despesas decorrentes do presente Contrato, de Junho a Dezembro/2011, correrão por conta do Orçamento do exercício de 2011 e, de Janeiro/2012 a Maio/2012, por conta do orçamento do exercício de 2012, cuja fonte de recursos tem a seguinte classificação:

PROGRAMA: 17.512.0036 – 2.058

ELEMENTO: 3.3.90.39.00.00.00.00.0101

CLÁUSULA VII – DOS EMPREGADOS DA CONTRATADA

A CONTRATADA obriga-se a observar, quanto ao pessoal empregado no objeto de que trata este Contrato, a legislação pertinente, especialmente, quanto às obrigações previdenciárias, trabalhistas e de segurança.

Subcláusula Única: É de total responsabilidade da CONTRATADA, a observância das normas relativas a Segurança e Medicina do Trabalho, que deverão estar em efetivo funcionamento, durante a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA VIII - DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

A CONTRATADA se obriga a:

- a) Fornecer treinamento aos funcionários da Contratante, na perfeita utilização dos sistemas;
- b) Não prestar declaração ou informação, sem prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, a respeito do objeto do presente contrato ou a ele inerentes;
- c) Adquirir todo o material e serviços necessários à execução dos serviços objeto deste Contrato;
- d) Assistir tecnicamente a CONTRATANTE para a solução de possíveis problemas relacionados ao software instalado, em prazo inferior a 48:00 horas, excluindo-se o tempo de deslocamento, após o recebimento da solicitação expedida pela CONTRATANTE.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

- e) Caracteriza-se assistência técnica como sendo o compromisso da contratada em manter o SOFTWARE em perfeitas condições de operacionalidade, solucionando tecnicamente, possíveis problemas decorridos do desenvolvimento, conversão e/ou adequação e implantação, bem como dirimir dúvidas relacionadas à utilização dos mesmos;
- f) Manutenção técnica de versão de SOFTWARE a partir da evolução técnica do mesmo ou alterações de legislação, com repasse de cópia de versão aperfeiçoada e/ou alterada;
- g) Arcar com responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais, resultantes da execução deste Contrato;
- h) Prestar suporte via telefone e on-line.

**CLÁUSULA IX – DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES
ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE**

A CONTRATANTE se obriga a:

- a) Cumprir orientações e procedimentos técnicos especializados pela CONTRATADA;
- b) Credenciar para utilização do equipamento onde encontrarem-se implantados os SOFTWARES, somente pessoal especializado do seu quadro de funcionários e/ou técnicos comprovadamente conhecidos, e acompanhados;
- c) Permitir somente à CONTRATADA o acesso aos SOFTWARES, e ao pessoal de seu quadro funcional que estejam treinados para sua operacionalização;
- d) Responsabilidade por adotar procedimentos internos que acarretem dano aos dados, programas e arquivos eventualmente perdidos ou alterados;
- e) Facilitar à CONTRATADA acesso a informações necessárias à execução dos serviços explícitos neste Contrato;
- f) Colocar a disposição da CONTRATADA pessoal especializado, do seu quadro de funcionários para treinamento e acompanhamento dos serviços;
- g) Colocar a disposição da CONTRATADA seu equipamento de processamento de dados para execução dos serviços explícitos;
- h) Comunicar imediatamente à CONTRATADA quaisquer problemas ocorridos com relação ao software e equipamento.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

CLÁUSULA X - DA RESCISÃO

O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de interposição judicial ou extrajudicial, por qualquer um dos motivos previstos no inciso I do art. 79 da Lei n.º 8.666/93, contando que haja comunicação escrita da parte interessada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Subcláusula Primeira – Em caso de rescisão do presente contrato, por qualquer que seja o motivo, a **CONTRATADA fica obrigada a disponibilizar todas as informações referentes ao sistema de faturamento, cadastradas no mesmo até a data da rescisão, sem ônus para a Contratante**, na forma de arquivos que for solicitada pelo SAMAE.

CLÁUSULAS XI - PRAZOS PARA SOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

Em casos de necessidade de resolução de problemas técnicos a Contratada terá os seguintes prazos para solucioná-los

- a) Se sistema totalmente parado – prazo máximo de duas horas;
- b) Se o módulo, tela ou relatório estiverem apresentando falhas/erros que impedem o funcionamento parcial do sistema – prazo máximo de oito horas;
- c) Se o módulo, a tela ou relatório estiverem apresentando dados incorretos – prazo máximo de dezesseis horas.

CLÁUSULA XII – DAS NORMAS E PRECEITOS COMPLEMENTARES

Aplicam-se à execução deste Contrato e aos casos omissos as normas da Lei 8.666/93, Lei 8.883/94, suas alterações, os preceitos de direito público, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

CLÁUSULA XIII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS PARA O CASO DE INADIMPLENTO CONTRATUAL.

PARÁGRAFO ÚNICO - O contratado que deixar de cumprir as condições estabelecidas neste contrato e na proposta apresentada ou vier a fazê-lo de modo defeituoso e prejudicial aos interesses do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto, sem prejuízo das penalidades previstas no Capítulo IV, Seção II, Artigo 87 da Lei n. 8.666/93, ficará sujeito à aplicação da **MULTA**,

Conforme abaixo:

- a) 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, cuja aplicação será proporcional à quantidade dos bens ou serviços em atraso, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor da parcela a que se refere.
- b) 5,00% (Cinco por cento) do valor total do Contrato em caso de rescisão contratual por inadimplência da contratada.

SAMAE - SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
Rua Caetano Carlos – 466 Fone/Fax (49) 3541-0844 e 3541-0834
89.620-000 CAMPOS NOVOS - SANTA CATARINA

CNPJ 83.158.105/0001-09

INSCRIÇÃO ESTADUAL - ISENTA

CLÁUSULA XIV - DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Campos Novos-SC., com renúncia expressa a outros, por mais privilegiados que forem, para dirimir quaisquer questões fundadas neste Contrato, de direito, na presença das testemunhas abaixo.

Estando justos e contratados, as partes assinam o presente instrumento, por si e seus sucessores, em 03 (três) vias iguais e rubricadas para todos os fins.

Campos Novos - SC. 02 de Junho de 2011

Pela CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

Joel Francisco Fagundes
Diretor do Samae

Testemunhas:

Rodrigo Carpes de Oliveira
CPF - 049.807.399-89

Neusa A. de L. dos Santos
CPF – 693.438.029-00