

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025 AMPLA PARTICIPAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 4405/2025

INTERESSADO: Secretaria Municipal de Saneamento.

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados a gestão de saneamento básico atendendo as necessidades da Secretaria Municipal de Saneamento de Santo Antônio de Posse/SP, de acordo com o ANEXO I – Termo de Referência e demais condições estabelecidas neste edital.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR VALOR GLOBAL

MODO DE DISPUTA: Aberto

FORMA DE REALIZAÇÃO: Eletrônica

CADASTRO DAS PROPOSTAS INICIAIS: Do dia 16/01/2026 a partir das 17:00hs até dia 02/02/2026 às 08:59hs.

ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA: 02/02/2026 às 09:00h

LOCAL DA DISPUTA: Endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br.

FUNDAMENTO LEGAL: Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº. 3.919, de 31 de março de 2023, e respectivas alterações.

PREGOEIRA RESPONSÁVEL: Leticia Granzier Secchinatto ou seus Suplentes nomeados pela Portaria nº10.645/2024, publicada no Diário Oficial do Município de Santo Antônio de Posse, edição de 22/10/2024.

TELEFONE: (19) 3896-9000 - **RAMAL:** 2016

E-MAIL: licitacao@pmsaposse.sp.gov.br

Todos os elementos deste edital serão divulgados em sítio eletrônico oficial do Município www.pmsaposse.com.br, na mesma data de sua divulgação, sem necessidade de registro ou de identificação para acesso.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.2. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da **INTERNET**, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases através do **Sistema de Pregão Eletrônico** (licitações) da Bolsa Brasileira de Mercadorias.

1.3. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário do Município de Santo Antônio de Posse, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica da Bolsa Brasileira de Mercadorias www.novobbmnet.com.br.

1.4. O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos no presente edital para o credenciamento junto ao provedor do sistema para participação da licitação, bem como cadastramento e a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.

1.5. Todas as referências de tempo neste edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília/DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

2. DO OBJETO

2.1. Contratação de empresa para prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados a gestão de saneamento básico atendendo as necessidades da Secretaria Municipal de Saneamento de Santo Antônio de Posse/SP, de acordo com o ANEXO I – Termo de Referência e demais condições estabelecidas neste edital.

2.2. Os proponentes deverão apresentar cotação por item, com proposta de preço com 02 (duas) casas decimais, elaborando-o conforme modelo do ANEXO II, eventuais propostas contendo mais que 02 (duas) casas decimais serão desconsideradas os números que excederem o limite de casas permitidas.

3. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E DO VALOR ESTIMADO

3.1. As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta dos recursos específicos no orçamento da secretaria requisitante e dos demais órgãos e entidades usuários da Ata, onerando a seguintes dotações orçamentárias:

01.02 – EXECUTIVO

01.02.20 – SECRETARIA DE SANEAMENTO

15.512.0500.2069.0000 – MANUTENÇÃO DE ATIVIDADES DE ÁGUA E ESGOTO

178.3.3.90.39.99 – SERVIÇOS PESSOA JURÍDICA – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS

3.2. O valor estimado total é de **R\$ 1.359.999,96 (Um milhão, trezentos e cinquenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos).**

4. DOS ANEXOS

4.1. Fazem parte integrante do presente Edital os seguintes anexos:

4.1.1. ANEXO I – Termo de Referência;

4.1.2. ANEXO II – Proposta de Preços;

4.1.3. ANEXO III – Documentos Necessários para Habilitação;

4.1.4. ANEXO IV – Minuta do Contrato;

4.1.5. ANEXO V – Termo de Ciência e de Notificação;

4.1.6. ANEXO VI – Folha de Dados para Elaboração do Contrato; e

4.1.7. ANEXO VII – Itens Prova de Conceito

5. DAS CONDIÇÕES E RESTRIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1.1. Será permitida a participação de empresas que atenderem às exigências do Edital, que tenha como objeto social a execução de serviços compatíveis com os descritos neste Edital e sejam detentoras de senha para participar de procedimentos eletrônicos junto a Bolsa Brasileira de Mercadorias.

5.1.2. O licitante deverá promover a sua inscrição e credenciamento para participar do

pregão, diretamente no site da Bolsa, www.novobbmnet.com.br, até o horário fixado no edital para inscrição e cadastramento.

5.1.3. A participação no pregão está condicionada obrigatoriamente a inscrição e credenciamento do licitante, até o limite de horário previsto no Edital.

5.1.4. O custo de operacionalização e uso do sistema, ficará a cargo do licitante que pagará a Bolsa Brasileira de Mercadorias, provedora do sistema eletrônico, o equivalente aos custos pela utilização dos recursos de tecnologia da informação, consoante tabela fornecida/emitida pela entidade.

5.1.5. Quando da participação de microempresas e empresas de pequeno porte deverão ser adotados os critérios estabelecidos nos artigos 42 a 45 da Lei Complementar 123/06, regulamentados pelo Decreto;

5.1.6. Fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

5.1.6.1 no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

5.1.6.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

5.1.7. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.1.8. A falsidade da declaração do presente Edital, sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

5.2. DAS RESTRIÇÕES

5.2.1. Não poderá participar da presente licitação pessoa jurídica:

5.2.1.1. pessoa jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, inclusive declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Direta ou Indireta, Federal, Estadual ou Municipal (sob pena de incidir no crime previsto no art. 337- M do Decreto-Lei nº 2.848/1940 – Código Penal) e impedimento ou suspensão de licitar ou contratar com a Administração Pública Direta e Indireta do Município de Santo Antônio de Posse;

5.2.1.2. Sob processo de concordata ou falência, em liquidação ou em dissolução. Por oportuno, seguindo o já imposto pelo TCE SP a essa Administração nos autos do processo TC-017185.989.25-8, não será aceito empresas que estejam em processo de falência, ainda que possuam plano de recuperação judicial homologado pelo juízo competente, pois o TCESP entendeu que tal ato é uma “exigência adicional relacionada as empresas” e que não esta previstas expressamente na Lei 14.133/2021;

5.2.1.3. Empresa cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo, administrativo ou sócios, pertençam, ainda que parcialmente, de empresa do mesmo grupo, ou em mais de uma empresa, que esteja participando desta licitação, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

5.2.1.3.1. Caso constatado tal situação, ainda que a posteriori, a empresa licitante será

desclassificada.

5.2.1.4. Empresa cujo objeto social não seja pertinente e compatível com o objeto deste Edital;

5.2.1.5. Os participantes deverão ter pleno conhecimento dos elementos constantes deste Edital e seus anexos, das condições gerais e particulares do objeto da licitação e do(s) local(is) onde serão executados os serviços, não podendo invocar qualquer desconhecimento como elemento impeditivo da correta formulação da proposta e do integral cumprimento do Contrato.

6. DO CREDENCIAMENTO E PARTICIPAÇÃO NO SISTEMA DE LICITAÇÕES DA BBMNet

6.1. Os procedimentos para credenciamento e obtenção da chave e senha de acesso serão providenciados diretamente no site de licitações no endereço eletrônico www.novobbmnet.com.br, acesso “credenciamento – licitantes (fornecedores)”.

6.2. As dúvidas e esclarecimentos sobre credenciamento no sistema eletrônico poderão ser dirimidas através da central de atendimento aos licitantes, por telefone, WhatsApp, Chat ou e-mail, disponíveis no endereço eletrônico, assim como poderão ser realizadas mediante envio ao arquivo eletrônico licitacao@pmsaposse.sp.gov.br.

6.3. Qualquer dúvida dos interessados em relação ao **acesso** no sistema BBMNET Licitações poderá ser esclarecida através dos canais de atendimento da Bolsa Brasileira de Mercadorias, de segunda a sexta-feira, das 8 às 18 horas (horário de Brasília) através dos canais informados no site www.novobbmnet.com.br.

6.4. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta de preços, por meio do sistema eletrônico no site www.novobbmnet.com.br, opção “Login” opção “Licitação Pública” “Sala de Negociação”.

6.4.1. As propostas de preço deverão ser encaminhadas eletronicamente até data e horário definidos, conforme indicação na primeira página deste edital.

6.5. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.6. Caso haja desconexão com o Pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.7. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após reagendamento/comunicação expressa aos participantes via “chat” do sistema eletrônico, onde será designado dia e hora para a continuidade da sessão.

6.8. Caso exista a necessidade de ser suspenso o pregão, tendo em vista a quantidade de lotes, o pregoeiro designará novo dia e horário para a continuidade do certame.

6.9. O andamento do procedimento de licitação entre a data de abertura das propostas e a adjudicação do objeto deve ser acompanhado pelos participantes por meio do portal “www.novobbmnet.com.br”, que veiculará avisos, convocações, desclassificações de licitantes, justificativas e outras decisões referentes ao procedimento.

7. DA PROPOSTA NO SISTEMA ELETRÔNICO

7.1. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição. O Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

7.2. A proposta de preço deverá ser enviada mediante digitação no sistema eletrônico, no endereço www.novobbmnet.com.br, até o dia e horário previstos no preâmbulo, devendo os licitantes, para formulá-las, ter ciência de que cumprem integralmente os requisitos de habilitação constantes do Edital.

7.2.1. Para que não haja dúvidas, o sistema “BBMNet” disponibiliza o envio de arquivo “proposta comercial” no campo “ficha técnica” de seu sistema. Nesse cenário, após a disputa de lances, será solicitado o envio da proposta, nos moldes do Anexo II deste instrumento.

7.3. O Licitante deverá, na proposta de preço (Anexo II), informar a descrição completa do produto ofertado, inclusive a sua marca, a não inserção das especificações, implicará na desclassificação da empresa, face à ausência de informação suficiente para análise e classificação da proposta.

7.4. As Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedores Individuais deverão declarar, no ato do envio de sua proposta no Sistema Eletrônico, em campo próprio do Sistema, que atendem os requisitos do Artigo 3º da Lei Complementar Nº 123/06 para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei Complementar.

7.5. Por força da legislação vigente, É VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE, sob pena de desclassificação. Por força de tal disposição obrigatória, e para que não fique prejudicada a competitividade entre os licitantes, rogamos especial atenção para tal ato, o arquivo inicial NÃO poderá conter nenhum tipo de referência, sob pena de desclassificação.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. A partir do horário previsto no Edital e no sistema para cadastramento e encaminhamento da proposta inicial de preço, terá início a sessão pública do pregão

eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas;

8.2. A análise das propostas pelo Pregoeiro visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, **com fulcro no art. 17, §3º da Lei nº 14.133/2021, durante a fase de julgamento das propostas deverá ser providenciado a Prova de Conceito do licitante melhor classificado**, conforme requisitos descritos no Termo de Referência e Anexo VII do Edital.

8.2.1. PARA que não haja dúvidas, após a etapa de lances e negociação com o vencedor da disputa (melhor classificado) a sessão de licitação deverá ser SUSPENSA para que o referido licitante comprove o atendimento aos itens constantes em “check list” do Termo de Referência, devendo ser formulado ata sobre os resultados obtidos.

8.2.2. Serão desclassificadas as propostas:

- a) Cujo objeto não atenda às especificações, aos prazos e às condições fixados neste Edital;
- b) Que apresentem preço baseado em proposta dos demais licitantes; e
- c) Que contenham qualquer elemento que permita a identificação do licitante, até a fase de lances (inclusive) no processo licitatório.

8.2.3. A desclassificação se dará por decisão motivada do Pregoeiro;

8.2.4. Serão desconsideradas ofertas ou vantagens baseadas nas propostas dos demais licitantes;

8.2.5. O eventual desempate de propostas do mesmo valor será promovido pelo sistema, com observância dos critérios legais estabelecidos para tanto.

8.2.6. Nova grade ordenatória será divulgada pelo sistema, com a relação das propostas classificadas e das desclassificadas.

8.3. Será iniciada a etapa de lances, com a participação de todos os licitantes detentores de propostas classificadas.

9. DA SESSÃO E FORMULAÇÃO DOS LANCES

9.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes dos fornecedores deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances, **PODENDO OFERTAR LANCES COM INTERVALO MÍNIMO DE R\$ 10,00 (Dez reais)**. A cada lance ofertado o participante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor

9.2. O fornecedor poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o lote.

9.3. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.4. Fica a critério do pregoeiro a autorização da correção de lances com valores digitados errados ou situação semelhante, mesmo que antes do início da disputa de lances.

9.5. Após o credenciamento das propostas, durante a sessão de disputa de lances não será aceito pedido de desclassificação do licitante para o lote alegando como motivo “erro de cotação” ou qualquer outro equívoco da mesma natureza. Após a sessão de disputa de lances, durante a fase de aceitação/habilitação não será aceito pedido de desclassificação do licitante aduzindo em defesa causas, razões ou circunstâncias que visivelmente só ocorreram por responsabilidade objetiva do licitante.

9.6. As sanções previstas para os pedidos de desclassificação que ocasionarem o retardamento da execução de seu objeto, ou que por outra razão não mantiver a proposta ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios pelo prazo de até 05 (cinco) anos conforme regra o Artigo 155º da Lei Nº 14.133/21 e multa na ordem de até 10% sobre o valor ofertado, nos moldes do art. 156, inciso II da lei Federal nº. 14.133/21.

9.7. Estarão excluídos da aplicação das penalidades do item 9.6, os fatos decorrentes de “caso fortuito” ou “força maior”. Na hipótese de incidência do caso é garantido a defesa prévia.

9.8. Durante o transcurso da sessão pública os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais participantes.

9.9. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízos dos atos realizados.

9.10. Quando a desconexão persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos operadores representantes dos participantes, através de mensagem eletrônica (Chat) ou e-mail divulgando data e hora da reabertura da sessão.

9.11. O tempo da etapa de lances será de 10 (dez) minutos e será encerrada por prorrogação automática. O sistema informará “Dou-lhe uma” quando faltar 02” (dois minutos para o término da etapa de lances (sessão pública), “Dou-lhe duas” quando faltar 01” (um minuto) e “Dou-lhe três – Fechado” quando chegar no tempo programado para o encerramento. Na hipótese de haver um lance de preço menor que o menor lance de preço registrado no sistema, nos últimos 02” do período de duração da sessão pública, o sistema prorrogará automaticamente o tempo de fechamento em mais 02” a partir do momento do registro do último lance, reiniciando a contagem para o fechamento, a partir do “Dou-lhe uma” e, assim, sucessivamente.

9.12. O sistema informará a proposta de menor preço (ou melhor proposta) imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

9.13. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o fornecedor desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem

de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtido preço melhor.

9.14. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e valor estimado para a contratação.

9.15. Em atendimento ao disposto no Capítulo V da Lei Complementar Nº 123 de 14/12/2006 e alterações na Lei Nº 147 de 07/08/2014, serão observados os seguintes procedimentos:

9.15.1. Encerrada a fase de lances, se a proposta de menor lance não tiver sido ofertada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual e o sistema eletrônico identificar que houve proposta apresentada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual igual ou até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor lance, será procedido o seguinte:

a) A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificada, será convocada pelo sistema eletrônico, via “chat” de comunicação do pregão eletrônico para, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que, atendidas as exigências habilitatórias, será adjudicada em seu favor o objeto do pregão;

b) No caso de empate de propostas apresentadas por Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedores Individuais que se enquadrem no limite estabelecido no subitem 9.15.1., o sistema realizará um sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro será convocada para apresentar melhor oferta, na forma do disposto na alínea “a”, serão convocadas as remanescentes, quando houver, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

9.16. Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 9.15.1, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atenda aos requisitos de habilitação.

9.17. Constatando o atendimento das exigências fixadas no Edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

9.18. Conforme estabelecido no subitem 11.1.1 do certame, 11.1.1 SIMULTANEAMENTE AO ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, CABERÁ AO LICITANTE VENCEDOR DA DISPUTA ENCAMINHAR A PROPOSTA READEQUADA (ANEXO II DO EDITAL).

9.18.1 A PROPOSTA DEVE SER ENCAMINHADA “ITEM A ITEM” (ou “lote a lote” conforme o caso) EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA E NO MESMO PRAZO DO ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.19. Da sessão, o sistema gerará ata circunstanciada, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes.

10. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

10.1. Os licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do sistema www.novobbmnet.com.br, os documentos de habilitação exigidos no **ANEXO III** deste edital, conforme **subitem 11.1. E proposta readequada**

11. DA FASE DE HABILITAÇÃO (VIDE ANEXO III)

11.1. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante **MELHOR CLASSIFICADO** serão disponibilizados aos interessados imediatamente após o encerramento da Sessão de Lances, tendo para tanto o prazo de até 1 (uma) hora para envio de todos os documentos de habilitação, podendo tal ato ser prorrogado por idêntico período.

11.1.1 SIMULTANEAMENTE AO ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, CABERÁ AO LICITANTE VENCEDOR DA DISPUTA ENCAMINHAR A PROPOSTA READEQUADA (ANEXO II DO EDITAL).

11.1.1.1 A PROPOSTA DEVE SER ENCAMINHADA “ITEM A ITEM” (ou “lote a lote” conforme o caso) EM CAMPO PRÓPRIO DO SISTEMA E NO MESMO PRAZO DO ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

11.2. A documentação relativa à PROPOSTA COMERCIAL, deverá ser enviada, em 01 (uma) via, rubricada em todas as folhas e a última assinada pelo representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinha contendo os seguintes elementos:

- a)** Preços unitários, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, e totais dos lotes, expressos em moeda corrente nacional, apurados à data de sua apresentação, incluindo, além do lucro, todas as despesas resultantes de impostos, taxas, tributos, frete e demais encargos, assim como todas as despesas diretas ou indiretas relacionadas com o integral fornecimento do objeto da presente licitação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;
- b)** Razão Social, CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, Inscrição Estadual, endereço completo, número de telefone, número de agência de conta bancária, além da Indicação de e-mail para envio da Autorização de Fornecimento e Contrato;
- c)** Dados do representante legal da empresa para assinatura do contrato: Nome, cargo, CPF, RG, data de nascimento, endereço residencial completo, e-mail institucional, e-mail pessoal, telefone.

11.3. Os arquivos encaminhados deverão estar em PDF do tipo “pesquisável” e assinados digitalmente pelo representante legal da empresa.

11.4. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumir-se-ão verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

11.5. A empresa participante e seu representante legal são responsáveis pela autenticidade e veracidade dos documentos enviados eletronicamente.

11.6. O não cumprimento das condições de habilitação **OU** não envio da proposta readequada, dentro dos prazos estabelecidos, acarretará na desclassificação e/ou inabilitação do licitante, bem como as sanções previstas neste Edital, podendo o Pregoeiro convocar a empresa que apresentou a proposta ou o lance subsequente.

11.7. Verificado a conformidade dos documentos apresentados o licitante será declarado **VENCEDOR**, após isso, será concedido o prazo de **10 (dez) minutos** para manifestação da intenção de interposição de **RECURSO**.

11.8. Encerrada a fase de recurso ou inexistindo a interposição deste, o licitante será declarado VENCEDOR e o objeto terá seu prosseguimento quanto as providências de adjudicação.

12. DOS RECURSOS

12.1. Proferida a decisão que declarar o vencedor, o Pregoeiro informará aos licitantes, por meio de mensagem lançada no sistema, que poderão interpor recurso, imediata e motivadamente, no prazo de 10 (dez) minutos, por meio eletrônico, utilizando para tanto, exclusivamente, campo próprio disponibilizado no sistema www.novobbmnet.com.br.

12.2. Havendo interposição de recurso, o Pregoeiro, por mensagem lançada no sistema, informará aos recorrentes que poderão apresentar memoriais com as razões de recurso, no prazo de 3 (três) dias após o encerramento da sessão pública, e aos demais licitantes que poderão apresentar contrarrazões, em igual número de dias, os quais começarão a correr do término do prazo para apresentação de memoriais, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos, no Paço da Prefeitura Municipal, localizada Praça Chafia Chaib Baracat, 351, Vila esperança, Santo Antônio de Posse/SP – CEP 13831-024, das 08 às 16h.

12.3. Os memoriais de recurso e as contrarrazões serão oferecidos, pela transparência do ato, **exclusivamente** por meio eletrônico, no site, www.novobbmnet.com.br opção **RECURSO**, e a apresentação de documentos relativos às peças antes indicadas, se houver, será efetuada mediante consulta (ou protocolo), no Paço da Prefeitura Municipal, localizada Praça Chafia Chaib Baracat, 351, Vila esperança, Santo Antônio de Posse/SP – CEP 13831-024, das 08 às 16h, aos cuidados do Pregoeiro responsável pelo certame, observados os prazos estabelecidos no subitem 12.2.

12.4. A falta de interposição de recurso importará a decadência do direito de recurso e o Pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao vencedor, na própria sessão, propondo à autoridade competente a homologação do procedimento licitatório.

12.5. Na hipótese de interposição de recurso, o Pregoeiro encaminhará os autos devidamente fundamentado à autoridade competente.

12.6. O recurso contra decisão do Pregoeiro terá efeito suspensivo e o seu acolhimento resultará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.7. Uma vez decididos os recursos administrativos eventualmente interpostos e, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente, no interesse público, adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento licitatório.

13. DO CONTRATO

13.1. Homologado o resultado da licitação, com a adjudicação de seu objeto, será celebrado o Contrato, que firmará o compromisso para a eventual e futura contratação entre as partes. O prazo de vigência deste Contrato será conforme minuta contratual, podendo ser prorrogado por idêntico período, nos moldes do art. 107 da Lei Federal nº. 14.133/2021.

13.2. Os proponentes serão convocados para assinatura do Contrato, via telefone ou e-mail ou um meio equivalente, e terão o prazo de **ATÉ 03 (TRÊS) DIAS CORRIDOS PARA ATENDIMENTO, PODENDO O PRAZO SER PRORROGADO UMA VEZ**, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

13.2.1. É facultado à Administração, quando o proponente não assinar o Contrato no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

13.3. O proponente que, convocado para assinar o Contrato, deixar de fazê-lo no prazo estabelecido neste edital, ensejará a aplicação da sanção de impedimento do direito de licitar pelo prazo de até 05 (cinco) anos conforme regra o Artigo 155º da Lei Nº 14.133/21 e multa na ordem de até 10% sobre o valor ofertado, nos moldes do art. 156, inciso II da lei Federal nº. 14.133/21.

13.4. O Contrato firmado observará a minuta do ANEXO IV deste Edital, podendo ser alterada nos termos da lei 14.133/2021 e Decreto n. 3919, de 31 de março de 2023.

13.5. Os Contratos poderão ser encaminhadas via ECT (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos), pelas licitantes vencedoras depois de colhidas suas devidas assinaturas no endereço situado a Praça Chafia Chaib, nº 351, Vila Esperança Santo Antônio de Posse/SP, CEP: 13.831-024, aos cuidados do Setor de Licitações da Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse.

14. REAJUSTE E REVISÃO DOS PREÇOS

14.1. Durante a vigência contratual, no limite anual os preços registrados permanecerão fixos e irrevogáveis, exceto o estabelecido no item 14.2 abaixo.

14.2. CASO OCORRA A PRORROGAÇÃO CONTRATUAL E ESSA SEJA SUPERIOR A 12 (DOZE) MESES DA DATA DE APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS, os preços contratuais serão reajustados.

14.2.1. O reajuste será calculado nos termos utilizando-se para tanto do Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, observada a periodicidade anual que terá como termo inicial a data de apresentação da

proposta.

14.2.2. Ficará vedado novo reajuste pelo prazo de 01 (um) ano.

14.2.3. A aplicação de novos reajustes deverá considerar a data e os valores do reajuste anterior, restando vedada a aplicação de índices acumulados por um período superior a 12 (doze) meses.

15. DO CANCELAMENTO DO CONTRATO

15.1. O fornecedor terá seu Contrato cancelado quando:

15.1.1. Descumprir as condições do Contrato;

15.1.2. Recusar-se a celebrar o Contrato ou não retirar o instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

15.1.3. Não aceitar reduzir o seu preço fornecido, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

15.1.4. For declarado inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública;

15.1.5. For impedido de licitar e contratar com a Administração.

16. DAS CONTRATAÇÕES DECORRENTES DO CONTRATO

16.1. As contratações decorrentes deste Contrato serão formalizadas por autorização de fornecimento (AF) ou ordem de serviço (OS), cuja respectiva minuta constitui anexo do presente ato convocatório (ANEXO IV).

16.2. O (s) interessado (s) receberão a autorização de fornecimento ou ordem de serviço, através de e-mail ou outro meio equivalente; valendo o comprovante de confirmação de recebimento em resposta ao e-mail recebido ou comprovante de leitura do e-mail como prova do recebimento ou ainda, entrega em mãos ao contratado;

16.2.1. O (s) interessado (s) terão o prazo de até 05 (cinco) dias a partir da convocação, para retirar a Autorização de fornecimento na Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse/SP, caso seja frustrado o envio nos termos do item 16.2.

16.2.2. Após a expedição da Autorização de Fornecimento, a entrega deverá ser efetuada nos termos do item 19 do Edital.

16.3. Se, por ocasião da contratação, as certidões de regularidade de débito da Adjudicatária perante o Sistema de Seguridade Social e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) estiverem com os prazos de validade vencidos, o órgão licitante verificará a situação por meio eletrônico hábil de informações, salvo impossibilidade de fazê-lo.

16.3.1. Se não for possível atualizá-las por meio eletrônico hábil de informações, a adjudicatária será notificada a apresentar tais certidões até a data limite fixada, sob pena de a contratação não se realizar, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

17. DAS OBRIGAÇÕES DO(S) LICITANTE (S)

17.1. Compete aos licitantes contratado(s) emendar todo o empenho e a dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados, e ainda a:

17.1.1. Assinar o Contrato;

17.1.2. Tomar todas as providências necessárias para o fiel cumprimento das disposições contidas no Termo de Referência, do Edital e do Contrato;

17.1.3. Entregar os bens no (s) prazo (s) máximo (s) determinado (s) no Termo de Referência – ANEXO I, deste Edital;

17.1.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto deste Edital e seus Anexos, em que se verificarem vícios, defeitos, ou incorreções resultantes dos produtos empregados;

17.1.5. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à **PREFEITURA** ou a terceiros, em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

17.1.6. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade para outros, sejam fabricantes, representantes, concessionárias ou técnicos;

17.1.7. Manter-se durante toda a execução do objeto da presente licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital e seus Anexos;

17.1.8. Informar à **PREFEITURA** a ocorrência de fatos que possam interferir direta ou indiretamente na regularidade do fornecimento.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO

18.1. Compete à **PREFEITURA**:

18.1.1. A prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Contratação;

18.1.2. Efetuar o registro da licitante fornecedora e firmar o correspondente Contrato, conforme modelo ANEXO IV;

18.1.3. Gerenciar o Contrato, providenciando a indicação, sempre que solicitado, dos fornecedores, para atendimento às necessidades da Administração, obedecendo a ordem de classificação e os quantitativos de contratação definidos;

18.1.4. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações dos preços registrados;

18.1.5. Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado no Contrato;

18.1.6. Proporcionar, todas as facilidades indispensáveis à boa execução do (s) fornecimento(s);

18.1.7. Indicar o gestor do Contrato.

19. DO PRAZO PARA INÍCIOS DA ENTREGA E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

19.1. As empresas licitantes participantes deverão iniciar a prestação de serviços fornecendo o objeto após o recebimento da solicitação por e-mail com número de Empenho e número de Pedido pela unidade requisitante, **no prazo de até 15 (quinze) dias úteis**, a contratada deverá providenciar a execução dos serviços e mobilizar a equipe necessária, sendo que o atraso no atendimento acarretará as penalidades previstas em lei.

19.2. Vale ressaltar que para os serviços deste certame, a Secretaria solicitante, entrará em contato com a licitante vencedora, informando qual a quantidade de serviço a ser prestado. Este contato se dará sempre que entender necessário pela contratante.

19.3. No recebimento e aceitação do objeto desta licitação serão observadas, no que

couber, as disposições contidas no art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021.

19.4. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com as especificações do ANEXO I, inclusive no caso de vícios, devendo ser substituído pela Contratada no prazo máximo estabelecido no ANEXO I, sem custos adicionais ao Município de Santo Antônio de Posse.

19.5. A Contratada responsabilizar-se-á pelo carregamento e transporte dos materiais / produtos / equipamentos, bem como pelo seu descarregamento no local de entrega indicado no ANEXO I.

19.5.1. Os materiais / produtos / equipamentos deverão ser transportados de forma a não sofrerem danificações/avarias no transporte e na entrega.

19.6. Os materiais/produtos/equipamentos ofertados deverão ser novos.

19.7. A Contratada responsabiliza-se por vícios de fabricação, bem como pelos desgastes anormais do material/produto/equipamento, suas partes e acessórios, obrigando-se a substituir os elementos defeituosos, sem ônus ao erário, no prazo fixado pela Administração, e ressarcir eventuais danos.

19.8. Por ocasião da entrega dos materiais/produtos/equipamentos, a Contratada deverá apresentar Nota Fiscal constando quantidade, marca/fabricante, preço unitário, preço total (igual ao da Nota de Empenho).

19.8.1. Os preços da Nota Fiscal não poderão ser divergentes daqueles constantes na Nota de Empenho.

19.8.2. A Nota Fiscal deverá ser emitida respeitando o quantitativo discriminado na Nota de Empenho.

19.9. As condições de entrega, montagem e treinamento, quando for o caso, constarão no ANEXO I.

19.10. A garantia do material/produto/equipamento, quando for o caso, constará no ANEXO I.

19.11. Ocorrendo qualquer problema, a licitante vencedora deverá comunicar imediatamente por escrito à **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE POSSE**.

20. DO PAGAMENTO

20.1. O Departamento Financeiro da PREFEITURA efetuará o pagamento a licitante vencedora no prazo de até 28 (vinte e oito) dias, contados da data do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica, após conferência pelo Departamento Requisitante.

20.1.1. Conforme Decreto Municipal 4.282 de 02 de dezembro de 2025, os pagamentos serão efetuados, em regra, exclusivamente por PIX, mediante chave CPF ou CNPJ correspondente ao emitente da Nota Fiscal ou recibo.

20.2. Havendo erro na NFe ou descumprimento das condições pactuadas, a tramitação da

NFe será suspensa para que a licitante vencedora adote as providências necessárias à sua correção. Passará a ser considerada, para efeito de pagamento, a data do aceite da NFe.

20.3. Quaisquer pagamentos não isentarão a licitante vencedora das responsabilidades contratuais.

20.4. Conforme o protocolo ICMS 42/09, alterado pelo protocolo ICMS 1/2011 ficam obrigados a emitir Nota Fiscal Eletrônica - NFe, modelo 55, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, os contribuintes que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

20.5. O pagamento deverá estar condicionado, também, à correta inserção, no corpo da NFe ou no campo "Observações do Contribuinte", dos dados necessários a identificação da origem da despesa, conforme o caso, indicando, (quando se aplicar) o número da Autorização de Fornecimento (AF) e/ou nota empenho, número do Contrato, número processo licitatório, número do Convênio ou OGU, objeto do convênio ou OGU, número da medição da obra, base de cálculo do INSS, base de cálculo do IR.

20.6. Não será iniciada a contagem de prazo, caso os documentos fiscais apresentados ou outros necessários à contratação contenham incorreções.

20.7. A contagem do prazo para pagamento considerará dias corridos e terá início e encerramento em dias de expediente nesta **PREFEITURA**.

20.8. Quando for constatada qualquer irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, será imediatamente solicitada ao contratado, carta de correção, quando couber, ou ainda pertinente regularização, que deverá ser encaminhada a esta **PREFEITURA** no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

20.9. Caso o contratado não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento será recontado, a partir da data da sua apresentação.

20.10. Será aplicada compensação financeira, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

20.10.1. Referida compensação será atualizada utilizando-se para tanto do Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, contados a partir da data do atraso no pagamento.

21. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

21.1. A quantidade inicialmente contratada poderá ser acrescida e/ou suprimida dentro dos limites previstos na lei nº. 14.133/21.

22. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO

22.1. O Prefeito Municipal de Santo Antônio de Posse poderá revogar a presente licitação

desde que presentes razões relevantes de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, devendo anulá-la, por ilegalidade, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

23. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

23.1. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas as seguintes sanções, nos termos dos arts. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133/2021:

23.1.1. Advertência, aplicável à Contratada que der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

23.1.2. Multa de mora de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da inadimplência, por dia de atraso no fornecimento, até o 4º (quarto) dia corrido do atraso, após o que, a critério da Administração, poderá ser convertida em multa compensatória e promovida a extinção unilateral do contrato com o consequente cancelamento do Contrato, cumulada com outras sanções;

23.1.3. Multa compensatória em valor não inferior a 0,5% do valor estimado do contrato e não superior a 30%, nas seguintes infrações:

23.1.3.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

23.1.3.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

23.1.3.3. dar causa à inexecução total do contrato;

23.1.3.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

23.1.3.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

23.1.3.6. não celebrar o Contrato ou não aceitar ou retirar a Ordem de Fornecimento ou não entregar a documentação exigida para sua assinatura, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

23.1.3.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

23.1.3.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

23.1.3.9. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

23.1.3.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

23.1.3.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

23.1.3.12. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), especialmente o inciso V, no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

- e)** criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f)** obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g)** manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

23.1.4. Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Município de Santo Antônio de Posse, pelo prazo máximo de 03 (três) anos, nas seguintes infrações, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave:

- 23.1.4.1.** dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 23.1.4.2.** dar causa à inexecução total do contrato;
- 23.1.4.3.** deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 23.1.4.4.** não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 23.1.4.5.** não celebrar o Contrato ou não aceitar ou retirar a Ordem de Fornecimento ou não entregar a documentação exigida para sua assinatura, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 23.1.4.6.** ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

23.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas hipóteses previstas no subitem anterior, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar e, ainda, nas seguintes hipóteses:

- 23.1.5.1.** apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame
Ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- 23.1.5.2.** fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 23.1.5.3.** comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- 23.1.5.4.** praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 23.1.5.5.** praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), especialmente o inciso V - no tocante a licitações e contratos:
 - a)** frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
 - b)** impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
 - c)** afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
 - d)** fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
 - e)** criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;

f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou

g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

23.1.6. Na aplicação das sanções serão considerados:

23.1.6.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

23.1.6.2. as peculiaridades do caso concreto;

23.1.6.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

23.1.6.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;

23.1.6.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

23.2. Na aplicação da sanção de multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

23.3. A aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 02 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará a licitante ou a Contratada para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

23.4. É admitida a reabilitação da licitante ou contratada perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

23.4.1. reparação integral do dano causado à Administração Pública;

23.4.2. pagamento da multa;

23.4.3. transcurso do prazo mínimo de 01 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 03 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

23.4.4. cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

23.4.5. análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos.

23.5. A sanção pelas infrações de apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato e praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846/2013 exigirá como condição de reabilitação de licitante ou contratada, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

23.6. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

23.6.1. Possível a cumulação das multas moratória e compensatória quando tiverem elas origem e fatos geradores diversos.

23.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração à Contratada, além da perda desse

valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

23.8. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração.

23.9. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

23.10. Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

23.10.1. O recurso será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 05 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

23.11. Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar caberá apenas pedido de reconsideração, que deverá ser apresentado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

24. DOS ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

24.1. Informações complementares e maiores esclarecimentos poderão ser obtidas de segunda a sexta-feira das 8:00 horas às 16:30 horas no Setor de licitações, situado na Praça Chafia Chaib Baracat, 351, Vila Esperança, na cidade de Santo Antônio de Posse/SP, CEP: 13831-024, através do telefone: (19) 3896.9000 ou pelo e-mail: licitacao@pmsaposse.sp.gov.br. Os esclarecimentos prestados serão disponibilizados na página da Internet: www.pmsaposse.sp.gov.br.

24.2. Para confirmação da realização da seção de pregão os licitantes deverão consultar a página da internet: www.pmsaposse.sp.gov.br.

24.3. Caso não haja aviso no site da **PREFEITURA** ou comunicado por e-mail diretamente ao licitante, as seções ocorreram normalmente, não havendo a necessidade de confirmação por telefone.

24.4. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame, podendo tal ato ser protocolados no Serviço de Atendimento ao Cidadão - Seção de Protocolo Geral da **PREFEITURA**, localizado na Praça Chafia Chaib, nº 351, Vila Esperança, Santo Antônio de Posse/SP, das 8:00 horas às 16:30 horas, aos cuidados do Setor de Licitações ou via e-mail: licitacao@pmsaposse.sp.gov.br e dirigidos ao Prefeito Municipal de Santo Antônio de Posse.

24.4.1. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data

da abertura do certame.

24.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

24.6. Acolhida a petição contra o ato convocatório, em despacho fundamentado, será designada nova data para a realização deste certame.

24.7. A entrega da proposta, sem que tenha sido tempestivamente impugnado este Edital, implicará na plena aceitação, por parte das interessadas, das condições nele estabelecidas

25. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

25.2. Os casos omissos do presente Pregão serão solucionados pelo Pregoeiro.

25.3. No processo licitatório, é permitida a identificação e assinatura digital por pessoa física ou jurídica em meio eletrônico, mediante certificado digital emitido em âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), nos termos do disposto na Lei Federal nº 14.063/2020.

25.4. Fica assegurado ao Município de Santo Antônio de Posse, por intermédio da autoridade competente, o direito de, por motivo de conveniência e oportunidade, razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, ou proceder à sua anulação, de ofício ou por provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável.

25.4.1. Nos casos de anulação e revogação da licitação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados.

25.5. As licitantes são responsáveis pela veracidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação

25.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, o(a) PREGOEIRA comunicará a nova data da sessão de disputa através do sistema eletrônico, no endereço www.novobbmnet.com.br.

25.7. No interesse do Município de Santo Antônio de Posse, sem que caiba aos participantes qualquer reclamação ou indenização, esta licitação poderá ter a sua abertura adiada ou o edital alterado.

25.8. Os prazos previstos neste edital serão contados com exclusão do dia do começo e inclusão do dia do vencimento e observarão as seguintes disposições:

25.8.1. Os prazos expressos em dias corridos serão computados de modo contínuo.

25.8.2. Os prazos expressos em meses ou anos serão computados de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, considera-se

como termo o último dia do mês.

25.8.3. Os prazos expressos em dias úteis serão computados somente os dias em que ocorrer expediente normal na Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse.

25.8.4. Considera-se dia do começo do prazo o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação na internet ou, a data de juntada aos autos do aviso de recebimento, quando a notificação for pelos correios.

25.8.5. Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em dia em que não houver expediente, se o expediente for encerrado antes da hora normal ou se houver indisponibilidade da comunicação eletrônica.

25.9. Aplica-se aos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº. 3.919, de 31 de março de 2023, na Lei Complementar nº 123/2006 e respectivas alterações

25.10. A participação da licitante neste certame implica a aceitação de todos os termos deste edital.

25.11. O resultado do presente certame será divulgado no jornal do município, de grande circulação, D.O.E e no endereço eletrônico www.pmsaposse.sp.gov.br

25.12. Os demais atos pertinentes a esta licitação, passíveis de divulgação, serão publicados no jornal do município, de grande circulação, D.O.E.

25.13. Para dirimir quaisquer questões decorrentes desta licitação, não resolvidas na esfera administrativa, será competente o foro da Comarca de Jaguariúna, Estado de São Paulo, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Santo Antônio de Posse/SP, 09 de janeiro de 2026.

GIOVANI LUCAS BARBOSA
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SANEAMENTO

ANEXO I **TERMO DE REFERÊNCIA**

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados e indivisíveis à gestão de saneamento básico no Município de Santo Antônio de Posse. A contratação é de natureza global, sendo o preço final o somatório de todos os insumos (tecnologia, mão de obra, logística e equipamentos) necessários à completa execução das atividades de campo e de tecnologia.

1.2. Os serviços englobam:

- Leitura informatizada de até 12.000 hidrômetros por mês, com a emissão simultânea das faturas de água, esgoto e resíduos sólidos.
- Atendimento automatizado aos usuários por meio de plataforma de inteligência artificial.
- Execução de serviços operacionais de campo, incluindo corte, religação e primeira ligação.
- Operação de serviços gerais em regime de escala 12x36.
- Supervisão técnica contínua das atividades.
- Disponibilização de toda a mão de obra, VEÍCULOS AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, equipamentos, software de gestão e suporte técnico 24x7 necessários à completa execução do contrato. Os custos com veículos e motocicletas se justificam por serem o meio de locomoção e transporte essencial e inerente à execução dos serviços operacionais de campo (Leitura, Entrega de Faturas e Corte/Religação), garantindo o cumprimento dos prazos e a rastreabilidade das ordens de serviço, e fazem parte do objeto indivisível.

1.3. Todas as especificações, requisitos operacionais, quantitativos e características técnicas dos serviços e da solução tecnológica estão detalhados no **Anexo I – Memorial Descritivo e Especificações Técnicas**, e no Anexo VII da Prova de Conceito, sendo o cumprimento dos critérios desta última condição mínima eliminatória para a aceitação da proposta técnica.

1.4. A contratação é concebida como um pacote único e indivisível de serviços, composto pela locação de Plataforma de Inteligência Artificial e pela execução dos serviços operacionais de campo (Leitura, Entrega, Corte e Religação). Desta forma, o preço global da proposta deve englobar todos os insumos, incluindo a mão de obra, equipamentos e, notadamente, os veículos automotores e motocicletas, que são necessários e essenciais para a locomoção e o transporte da equipe de campo, garantindo o cumprimento dos prazos e a rastreabilidade das Ordens de Serviço (OS), conforme detalhado no Memorial Descritivo. O custo com veículos é, portanto, inerente à execução da parte operacional do objeto contratual que é parte integrante deste Termo de Referência.



Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse – SP

Praça Chafia Chaib Baracat, nº 351 – Vila Esperança – CEP 13831-024

Santo Antônio de Posse/SP – Tel. (19) 3896-9000

E-mail: licitacao@pmsaposse.sp.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE
SANTO ANTONIO DE POSSE

ITEM	SERVIÇO	UNI. MEDIDA	PRAZO
01	Leitura e entrega de fatura/notificação de avisos simultâneo de água, esgoto e resíduos sólidos, com emissão de fatura e repasse e comunicados, incluindo equipamentos indicados neste termo de referência e mão de obra, até 12 Mil Leituras mensalmente. Total de 03 Agentes de Leitura, por 40 horas semanais cada.	MÊS	12
02	secretaria de saneamento do Município de Santo Antonio de posse, incluindo implantação, manutenção e evolução de Assistente Virtual Inteligente, baseado em computação cognitiva, devendo realizar treinamento, conversão de dados, customização, manutenção corretiva e legal, atendimento técnico especializado conforme as especificações, serviço de suporte técnico 24x7 e serviço sob demanda para customização da solução e condições estabelecidas neste termo. Total de 1 Agente de Atendimento Virtual.	MÊS	12
03	Realização de corte e religue no cavalete e Primeira Ligação. Total de 1 funcionário 40 Horas semanais.	MÊS	12
04	Operadores de Serviços Gerais para trabalhar 12x36. Total de 2 dois funcionários em horário diurno das 06:00hs até as 18:00hs.	MÊS	12
05	Supervisor de Operações, para coordenar as demandas e atividades atribuídas. Total de 1 funcionário 40 Horas semanais.	MÊS	12

2. JUSTIFICATIVA

A contratação justifica-se pela necessidade da Secretaria de Saneamento em modernizar seus processos, visando maior eficiência operacional, agilidade no atendimento aos munícipes e rastreabilidade integral das ordens de serviço. A implementação de uma solução tecnológica unificada permitirá a otimização da gestão do faturamento, do atendimento ao público e das operações de campo, resultando na melhoria da qualidade dos serviços prestados e na sustentabilidade do sistema de saneamento municipal.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E MODELO DE EXECUÇÃO

3.1. Início dos Serviços: A empresa contratada deverá iniciar a prestação dos serviços no prazo máximo de **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço emitida pela Secretaria de Saneamento.

3.2. Solução Tecnológica: A contratada deverá operar a solução por meio de software próprio e integrado, sendo expressamente vedada a terceirização, o sublicenciamento ou a fragmentação da plataforma tecnológica ofertada.

3.3. Equipe e Estrutura: A empresa deverá disponibilizar e manter durante toda a vigência do contrato:

- Equipe técnica e operacional dimensionada para o pleno atendimento do objeto, priorizando a contratação de profissionais residentes no Município.
- Base operacional instalada em Santo Antônio de Posse ou em localidade próxima que assegure um tempo de resposta inferior a 20 (vinte) minutos para atendimentos emergenciais.
- Veículos e equipamentos necessários, conforme detalhado no Anexo I, em perfeito estado de conservação e funcionamento.

3.4. Prova de Conceito (PoC): A licitante classificada em primeiro lugar na fase de lances deverá, como condição para classificação, submeter sua solução tecnológica (Plataforma de Inteligência Artificial) a uma Prova de Conceito de caráter eliminatório. A PoC seguirá roteiro próprio (Anexo VII do Edital) e exigirá um atendimento mínimo de 80% das funcionalidades para aprovação.

Adicionalmente, serão consideradas falhas eliminatórias e acarretarão a reprovação da licitante na PoC, independentemente da pontuação global, o não atendimento dos seguintes requisitos críticos:

Requisito Crítico (Grupo A – Eliminatório)	Justificativa Técnica
1. Integração funcional com WhatsApp Business API ou canais equivalentes	Essencial para a efetividade do atendimento automatizado aos usuários, conforme especificado no Item 1.2 do Objeto.

2. Impossibilidade de interação em Linguagem Natural	A Plataforma deve permitir a interação com o Assistente Virtual em linguagem natural ou coloquial (Português), tratando gírias e regionalismos, conforme exigido na POC (Anexo VII).
3. Ausência de Criptografia e Segurança de Dados (LGPD)	Falha na oferta de criptografia ponta a ponta ou qualquer outra falha que comprometa a segurança e o sigilo dos dados dos usuários (Conformidade com a LGPD).
4. Ausência de Console de Gestão e Supervisão	O sistema deve possuir um console de gestão que permita a supervisão em tempo real dos fluxos de inteligência artificial, o acompanhamento dos atendimentos e a geração de relatórios gerenciais obrigatórios (NPS, tempo de atendimento, etc.).
5. Inoperância do Sistema de Emissão e Leitura	Falha ou inoperância no sistema de emissão simultânea de conta/fatura e leitura do hidrômetro (integridade do Item 01 do objeto).

A licitante deverá demonstrar o atendimento integral (100%) a estes requisitos críticos para ser aprovada. Caso reprovada, serão convocadas as licitantes remanescentes na ordem de classificação.

4. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

4.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um gestor de contrato e/ou comissão de fiscalização, formalmente designados pela Secretaria de Saneamento.

4.2. Compete à fiscalização dirimir dúvidas, atestar a medição dos serviços, verificar o cumprimento das obrigações e aplicar as medidas cabíveis em caso de descumprimento contratual, garantindo a perfeita execução do objeto.

5. VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, a critério da Administração, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

6. VALOR ESTIMADO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. O valor total estimado para a contratação será com base em pesquisa de preço de mercado;

6.2. As despesas decorrentes desta contratação correrão por conta da dotação orçamentária da Secretaria de Saneamento.

7. CRITÉRIO DE SELEÇÃO

7.1. A seleção da proposta mais vantajosa será pelo critério de **MENOR VALOR GLOBAL**.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Além das obrigações previstas no Edital e no Contrato, compete à Contratada:

- a)** Prestar os serviços com a máxima qualidade, em estrita conformidade com as especificações deste Termo de Referência e seu anexo.
- b)** Responsabilizar-se integralmente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- c)** A mão de obra alocada para os serviços de Leitura, Entrega, Corte e Religação deverá ser de dedicação exclusiva ao contrato, vedado o compartilhamento de profissionais nas horas de execução dos serviços de campo.
- d)** Fornecer suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para a solução tecnológica implantada.
- e)** Reparar, às suas expensas, quaisquer danos causados diretamente ao Município ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
- f)** Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Compete à Contratante (Prefeitura Municipal):

- a)** Proporcionar todas as condições e informações necessárias para a boa execução dos serviços.
- b)** Efetuar os pagamentos devidos à Contratada, nos prazos e condições estabelecidos no Edital.
- c)** Notificar a Contratada, por escrito, sobre quaisquer irregularidades ou descumprimentos contratuais, para que sejam sanados.
- d)** Designar o gestor do contrato para realizar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços.
- e)**

10. DA GESTÃO DO CONTRATO, ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O Contratante, por meio da Secretaria de Saneamento efetuará a fiscalização e a gestão (do fornecimento ou do serviço) ficando designado para tanto:

Fiscal Contratual: Sr. Guilherme Jacobussi Lamounier, matrícula 6728

Gestor Contratual: Sra. Jaqueline Evelyn da Silva, matrícula 6947

No desempenho de suas atividades, declaramos desde já, ciência quanto a competência e atribuições a serem exercidas pelo Fiscal e Unidade Gestora, na forma do art. 116 a 121 do Decreto n. 3919, de 31 de março de 2023.

Ressalta-se que:

- é assegurado aos órgãos fiscalizadores o direito de verificar e exigir a perfeita execução do presente ajuste em todos os seus termos e condições; e
- a Contratada será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo Contratante.

MEMORIAL DESCRITIVO – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO OBJETO

ESCOPO DO OBJETO E REQUISITOS TECNICOS

1. Leitura e Entrega de Faturas e Notificações

Objeto

Prestação de serviço de leitura simultânea de consumo e entrega de faturas e notificações referentes aos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos.

Escopo

- Leitura de hidrômetros conforme cronograma definido pela contratante;
- Emissão e entrega de faturas e comunicados aos usuários no momento da leitura;
- Repasse das informações coletadas ao sistema da contratante;
- Utilização de equipamentos conforme especificações técnicas;
- Disponibilização de mão de obra qualificada para execução dos serviços.

Requisitos Técnicos

- Equipamentos com capacidade de georreferenciamento e registro digital;
- Impressão térmica ou digital das faturas no momento da leitura;
- Integração com o sistema de gestão da contratante.

2. Locação de Plataforma de Inteligência Artificial para Atendimento ao Usuário

Objeto

Locação de licença de uso, por tempo determinado, de plataforma de atendimento baseada em Inteligência Artificial, com Assistente Virtual Inteligente para suporte aos usuários do Município.

Escopo

- Implantação da solução com integração aos canais oficiais da Prefeitura (WhatsApp, Web, App, etc.);
- Treinamento da equipe técnica e administrativa da contratante;
- Conversão e migração de dados relevantes para o novo ambiente;
- Customização da interface e dos fluxos de atendimento;
- Evolução contínua da IA com base em computação cognitiva;
- Manutenção corretiva, evolutiva e legal da plataforma;
- Suporte técnico especializado 24x7;
- Atendimento sob demanda para ajustes e melhorias.

Requisitos Técnicos

- Plataforma compatível com múltiplos canais de atendimento;
- Capacidade de aprendizado contínuo (machine learning);
- Painel de gestão com métricas de atendimento;
- Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas legais aplicáveis.

3. Serviço de Corte e Religação no Cavalete

Objeto

Execução de serviços de corte e religação de fornecimento de água diretamente no cavalete, conforme demanda da contratante.

Escopo

- Corte por inadimplência ou por solicitação técnica;
- Religação após regularização ou por solicitação do usuário;
- Registro fotográfico e georreferenciado das ações executadas;
- Emissão de comprovante digital de execução da ordem de serviço.

Requisitos Técnicos

- Equipe treinada, identificada e uniformizada;
- Equipamentos de segurança e ferramentas adequadas à atividade;
- Sistema de registro em tempo real das ordens de serviço, com rastreabilidade.

1. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

	SERVIÇO	UNI. MEDIDA	PRAZO
01	Leitura e entrega de fatura/notificação de avisos simultâneo de água, esgoto e resíduos sólidos, com emissão de fatura e repasse e comunicados, incluindo equipamentos indicados neste termo de referência e mão de obra, até 12 Mil Leituras mensalmente. Total de 03 Agentes de Leitura, por 40 horas semanais cada.	MÊS	12

02	<p>Locação da licença de uso por tempo determinado de Plataforma de Inteligência Artificial de atendimento aos usuários da secretaria de saneamento do Município de Santo Antônio de posse, incluindo implantação, manutenção e evolução de Assistente Virtual Inteligente, baseado em computação cognitiva, devendo realizar treinamento, conversão de dados, customização, manutenção corretiva e legal, atendimento técnico especializado conforme as especificações, serviço de suporte técnico 24x7 e serviço sob demanda para customização da solução e condições estabelecidas neste termo.</p> <p>Total de 1 Agente de Atendimento Virtual.</p>	MÊS	12
03	<p>Realização de corte e religue no cavalete e Primeira Ligação.</p> <p>Total de 1 funcionário 40 Horas semanais.</p>	MÊS	12
04	<p>Operadores de Serviços Gerais para trabalhar 12x36.</p> <p>Total de 2 dois funcionários em horário diurno das 06:00hs até as 18:00hs.</p>	MÊS	12
05	<p>Supervisor de Operações, para coordenar as demandas e atividades atribuídas;</p> <p>Total de 1 funcionário 40 Horas semanais.</p>	MÊS	12

2. ESTIMATIVAS E QUANTITATIVOS

SERVIÇO CONTRATADO	QUANTIA MENSAL ESTIMADA
Entrega de Notificações**	24.000 Mil Ano
Leitura*	12.000/mês
Supressão de fornecimento de água padrão**	200/mês
Religação de água padrão**	50/mês
Ligação de água 1º Ligação**	10/mês

* A quantidade de leituras aumenta mensalmente em decorrência da abertura de novos cadastros e pedidos de ligação de água.

** A quantidade dos demais serviços variam de acordo com a necessidade e demanda da contratada.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

3.1. COLETOR DE DADOS

- a) O coletor de dados portátil (smartphone), projetado com a robustez necessária para a execução eficiente dos serviços de leitura e faturamento em campo;
- b) O equipamento deve apresentar alta resistência à umidade;
- c) É indispensável que suporte versões do Android iguais ou superiores à 4.2.;
- d) Deve contar com transmissão de dados via Bluetooth e possuir interface USB;
- e) O dispositivo precisa ser compatível com cartão para transmissão em redes GSM/GPRS e com funcionalidade GPS;
- f) O conjunto inclui ainda um estojo e uma bolsa protetora à prova d'água, destinados ao transporte seguro dos equipamentos pelos leituristas, com compartimentos específicos para bobinas, impressora, coletor, bateria sobressalente e guarda-chuvas.

3.2. IMPRESSORA PORTÁTIL

- a) Deve ser robusta o suficiente para garantir a execução eficaz dos serviços de impressão em campo.
- b) A tecnologia de impressão adotada é a térmica direta.
- c) Possuir, no mínimo, 8 MB de memória RAM e 4 MB de memória Flash.
- d) Ter um índice de proteção industrial de IP 54 ou superior.
- e) Oferecer transmissão de dados via bluetooth e interface USB, ambos com certificação Anatel.
- f) A resolução mínima exigida é de 200 DPI.
- g) O painel de controle incluirá um mostrador LCD para visualização do status da impressão, mensagens de erro e nível de carga da bateria.
- h) A bateria deve ser recarregável.
- i) O equipamento deve suportar temperaturas entre -10°C e 50°C.

3.3. INSUMOS

- a) O papel deve ser branco, do tipo termo ticket e de alta qualidade, com over coating, tinta específica para impressão térmica (resistente ao calor), micro-serrilha para destacar as vias do usuário e do banco, e livre de pó.
- b) A CONTRATADA será responsável por adquirir, mensalmente, a quantidade necessária de bobinas para atender à demanda dos serviços.
- c) A definição do layout do formulário pré-impresso ficará a cargo do CONTRATANTE, que o comunicará com, no mínimo, 30 (Trinta) dias de antecedência do início da impressão e entrega simultânea da fatura.
- d) O CONTRATANTE poderá alterar o layout do formulário (frente e verso) a cada

02 (dois) meses; a participante deverá ajustar suas aquisições de papel conforme essas alterações, não sendo permitido o uso de layouts expirados para emissão das faturas.

e) As bobinas de papel devem ser armazenadas de forma adequada pela CONTRATANTE.

f) O papel termo ticket precisa garantir durabilidade da imagem de, no mínimo, 5 (cinco) anos, além de oferecer barreira contra óleos, água, solventes e plastificantes.

g) O papel será utilizado para impressão em formulário pré-impresso via flexografia (base água), em ambos os lados.

h) Suas especificações técnicas incluem: gramatura de 75 g/m² (variação máxima de 3%), espessura de 78 micra (variação de 10%), umidade de 6,3% (variação máxima de 0,5%), alvura mínima de 82% e aspereza máxima de 15 ml de ar/min.

i) A perda de imagem por calor não poderá exceder 5%.

j) A perda de imagem por umidade deverá ser, no máximo, 5%.

k) Quando exposto à luz fluorescente por 24 horas, a perda de imagem não pode ultrapassar 5%.

l) Sob exposição solar de 5 horas, a perda de imagem deverá ser limitada a 7%.

m) O papel deve suportar uma velocidade de impressão de 100 mm/s.

n) A fatura impressa terá 100 mm de largura (variação máxima de 0,5 mm) e comprimento conforme o layout definido pelo CONTRATANTE.

o) O formulário pré-impresso deverá utilizar 03 (três) cores na frente e cinco no verso.

p) No verso de cada fatura, deverão constar a logomarca do fabricante da bobina, o mês e o ano de fornecimento, bem como a origem do papel.

q) A tinta utilizada na impressão deverá ser do tipo termoket-xprint.

r) Antes do início dos serviços, a participante deverá apresentar amostras dos insumos adquiridos para homologação pelo XX.

s) A não homologação dos insumos resultará em rescisão contratual.

3.4. TRANSPORTES DOS COLABORADORES

I. Um veículo Automotor 05 Lugares, ano fabricação mínimo 2022 para locomover os funcionários nas rotas de Leitura e carregar ferramentas necessárias para função de corte e religação de água.

II. Uma motocicleta, modelo Cargo, com cilindrada mínima de 125 CC, potência mínima de 14,4 CV, ano de fabricação mínimo 2025, para o supervisor das operações realizar a supervisão das operações em geral e conferência de leituras em pontos específicos e pontuais, conforme demanda;

4. LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DE CONTA

a) A leitura informatizada consiste em digitar e transcrever fielmente os números exibidos pelos mostradores, sejam eles analógicos ou digitais, dos hidrômetros (medidores) de vazão. Durante o processo, devem ser seguidas as especificações de cada código de ocorrência referente à falta de leitura ou a situações que exijam informações complementares.

b) Os serviços de leitura informatizada serão realizados em qualquer imóvel do

município de Santo Antônio de Posse.

c) A CONTRATADA deve assegurar a execução dos serviços mesmo com o aumento do número de ligações medidas e/ou faturas, sendo responsável integralmente pela mão de obra e pelo transporte necessários.

d) As leituras deverão ser realizadas presencialmente em todos os imóveis incluídos nas rotas definidas para os agentes, registrando-se eventuais anormalidades conforme a tabela fornecida pela CONTRATANTE.

e) Leituras não justificadas por qualquer motivo não serão remuneradas pela CONTRATANTE.

f) A transmissão dos dados coletados (arquivos magnéticos) será feita fisicamente para os computadores da CONTRATANTE, acompanhada de protocolo de recebimento. Esse processo deverá seguir rigorosamente os prazos estipulados no cronograma geral de atividades comerciais, respeitando os ciclos diários e horários previamente estabelecidos e divulgados com antecedência.

g) O repasse consiste em uma nova visita ao imóvel, sem custos adicionais com o objetivo de verificar distorções de consumo ou ocorrências identificadas na primeira etapa da leitura. Esse serviço deverá ser realizado, obrigatoriamente, no dia seguinte à leitura inicial.

h) A quantidade diária de hidrômetros a serem lidos será determinada pela CONTRATANTE, conforme suas necessidades operacionais.

i) Caso seja identificada uma ligação de água que não conste no sistema de informações, a CONTRATADA deverá registrar a ocorrência específica para posterior análise do responsável indicado pela secretária do saneamento do município de Santo Antônio de Posse.

j) A CONTRATADA deverá fornecer informações que contribuam para a atualização do cadastro de consumidores da CONTRATANTE, registrando eventuais ocorrências nos hidrômetros ou nas ligações de água durante a execução dos serviços. Situações como by-pass, hidrômetro invertido ou violado e fornecimento de água a terceiros devem ser informados. A omissão dessas ocorrências, caso detectada pela fiscalização, será considerada erro.

k) A CONTRATADA deverá aceitar a fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE, que será realizada com base nos lotes entregues, correspondentes aos ciclos de faturamento e à quantidade de leituras informatizadas executadas em cada ciclo.

5. ENTREGA DE CONTAS OU FATURAS

a) A prestação dos serviços de impressão simultânea e entrega de contas e/ou documentos será realizada em qualquer imóvel localizado no Município de Santo Antônio de Posse, atendido e beneficiado pelo serviço público de saneamento básico, incluindo abastecimento de água tratada.

b) A execução deverá ocorrer da seguinte forma:

- Após o registro da leitura, os dados e informações serão processados, e os documentos serão impressos simultaneamente para entrega imediata ao cliente.
- As contas e/ou documentos deverão ser entregues diretamente nos imóveis dos consumidores.

c) Contas que não puderem ser entregues devido a impedimentos deverão ser devolvidas à CONTRATANTE no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas, acompanhadas de relatório detalhando o motivo da não entrega, como:

- Imóvel demolido ou abandonado;
- Recusa do cliente em receber o documento, entre outros.

6. CÁLCULO DA CONTA

a) O cálculo da fatura deverá ser realizado diretamente pelo software do coletor de dados, integrado ao processo de leitura e emissão simultânea da CONTRATANTE. Todas as regras de cálculo aplicadas pelo software dos coletores devem atender as normas e orientações do Contratante. A CONTRATADA será integralmente responsável por manter o software dos coletores de dados sempre atualizado, garantindo a conformidade com as regras de faturamento estabelecidas.

7. MEDIÇÃO

a) O serviço de medição engloba quatro etapas principais:

- recepção da massa de dados;
- leitura dos hidrômetros, impressão e entrega simultânea das faturas aos clientes, incluindo notificações de aviso de débito;
- transmissão dos dados processados;
- impressão e entrega das faturas que não puderam ser entregues no momento da leitura (faturas de repasse).

b) A leitura seguirá rigorosamente o cronograma de faturamento definido, com as ligações organizadas em grupos de faturamento, que, por sua vez, são divididos em setores de leitura.

c) As atividades de medição incluem:

- realizar a leitura dos hidrômetros das ligações de água nos imóveis do Município, com emissão e entrega simultânea da fatura;
- identificar e revisar leituras e consumos anômalos;
- emitir e entregar faturas para imóveis que não tiveram a fatura gerada no momento da leitura (fatura de repasse);
- emitir e entregar notificações de aviso de débito.

8. LEITURA E EMISSÃO SIMULTÂNEA DA FATURA

PARA LEITURA

a) Quantitativo e funções: 03 (Três) leituristas em campo que executarão as leituras dos hidrômetros e impressão de faturas simultâneas; apontamento de irregularidades de ocorrências; releituras de críticas; entrega de faturas com endereço normal, secundário ou alternativo; entrega de notificações de débitos

(quando demandado), notificações de dívida ativa ou documentos, quando solicitado pela autarquia; levantamento de informações in loco para fins de atualização cadastral. Quando da apresentação de atestado, afastamento ou férias, deverá ocorrer a reposição do funcionário em até 24 horas, de forma a manter sempre o número mínimo de 03 colaboradores em campo.

b) Equipamentos: Fornecimento mínimo de 04 conjuntos de equipamentos, compostos por smartphone e impressora térmica Zebra ZQ 521), sendo 03 para uso em campo e 01 reserva, com chip para a transmissão online de dados, sendo que um conjunto de equipamentos ficará de reserva para eventuais problemas com os coletores em uso. No caso de qualquer tipo de problema com os equipamentos, a empresa contratada deverá substituí-los sem custo para a contratante, no prazo de até 48 horas.

c) Materiais, EPI's e Locomoção: Bolsa, Uniforme Completo, Crachá de Identificação (constando nome, cargo e foto), EPI (protetor solar, botina e boné, ou qualquer outro correlato à função). Os insumos para impressão simultânea (bobinas de papel termos sensível) deverão ser fornecidos pela contratada e em quantidade suficiente para atendimento do montante atualizado de leituras, sendo necessária a manutenção de um estoque mínimo na contratante equivalentes à impressão de dois meses completos de faturas. O layout e informações na bobina serão indicadas pela contratante, devendo a contratada se adequar às solicitações.

9. ROTA DE LEITURA

A empresa CONTRATADA deverá realizar as rotas de leitura conforme os critérios definidos pelo Contratante, incluindo:

- a. setorização de plantas, quadras e lotes;
- b. produtividade;
- c. confiabilidade.
- d. Durante a leitura, o leiturista deverá observar possíveis irregularidades nas instalações da unidade consumidora, registrando no coletor a ocorrência correspondente, conforme a seguinte Tabela:

CÓDIGO	ANORMALIDADE DE LEITURA
1	CACHORRO BRAVO
2	HIDROMETRO DIFÍCIL ACESSO
3	HIDROMETRO NÃO LOCALIZADO
4	VIDRO DO HIDROMETRO SUADO
5	HIDROMETRO RETIRADO
6	CASA FECHADA
7	HIDROMETRO FECHADO CAIXA
8	CASA ABANDONADA/DEMOLIDA
9	RUA NÃO LOCALIZADA
10	HIDROMETRO PARADO
11	LIGACAO SEM USO POÇO
12	ABAST. SUSPENSO CORTE
13	HIDR. DANIFIC. PROPOSIT.

14	HIDROMETRO COM NUM. APAG.
15	HIDROMETRO COM VAZAMENTO
16	HIDROMETRO INVERTIDO
17	HIDROMETRO SEM LACRE
18	HIDR. SEM LACRE NO CAVAL.
19	HIDROMETRO INCLINADO
20	ABRIGO BAIXO
21	LEITURA NORMAL
22	NAO PERMITIU LEITURA
23	HIDROM. RETIRADO PELO USU
24	HIDROMETRO QUEBRADO
* Os códigos poderão ser alterados conforme necessidade.	

- Nos casos em que a leitura não for possível, o leiturista deverá registrar o código da irregularidade correspondente no coletor de dados. unidades consumidoras que não constem na rota de leitura, bem como quaisquer outras irregularidades nos conjuntos de medição, deverão ser reportadas através da digitação do código de irregularidade apropriado.
- Permitir iniciar um atendimento não continuado pelo usuário, verificando onde ele parou, para dar seguimento.
- Permitir o monitoramento em tempo real das quantidades de cada rota a serem efetuadas e concluídas, com base na localização do colaborador.
- Em casos de excesso de consumo ou subfaturamento confirmados, a empresa deverá interromper o processo de entrega da fatura. utilizando códigos previamente programados nos dispositivos móveis (smartphones), a leitura será encaminhada para crítica, correção e ajustes, sendo a fatura entregue posteriormente ao cliente (repasse), sempre sob a coordenação do Supervisor.
- Se o hidrômetro estiver adulterado, quebrado ou em condições que impeçam a leitura correta, a empresa prestadora de serviços deverá gerar uma ordem de serviço (os) por meio dos dispositivos móveis (smartphones), utilizando códigos programados no sistema para averiguação do hidrômetro ou possível fraude.
- Permitir monitorar leituristas em tempo real, verificar rotas e quantidade de leitura por leituristas.
- Permitir abrir solicitações de problemas (hidrômetro sem acesso, cachorro bravo e demais condições) por aplicativo enviando foto e descrição do evento.
- Permitir monitorar agentes de corte, histórico de posições e velocidade.

10. DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO, PLATAFORMA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Serviço de sistema informatizado para automação de mensagens via WhatsApp, contemplando implantação, fornecimento e manutenção mensal via SAAS (Software com Serviço), possibilitando a comunicação e a gestão de filas de atendimento entre vários operadores, podendo ser utilizado para envio e recebimento de mensagens para Administração Pública.

O sistema deve estar no mesmo ambiente tecnológico e plataforma de operação, devendo ser fornecidos por um único proponente, não permitindo sublocação e disponibilizar os seguintes recursos:

a) O Serviço de Desenvolvimento e Implantação deverá:

- Construir o Assistente Virtual Inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrizável, que permita a integração com os diversos sistemas de comunicação;
- A integração da solução com sistemas “legados” ou de “backend” dar-se-á por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices;
- Possibilitar que o Assistente Virtual Inteligente registre as manifestações, por especificidade, no respectivo Sistema, permitindo inclusive o upload de anexos, e identificação do canal utilizado WhatsApp. E, ainda, responda automaticamente solicitações dos cidadãos, desde que elas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação;
- Integrar o Assistente Virtual Inteligente com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina supervisionado;
- Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo;
- Apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível;
- Para tanto, correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;
- O Assistente Virtual Inteligente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina;
- Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação;
- Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela

CONTRATADA;

- Criar e utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial;
- O Assistente Virtual Inteligente deve ser disponibilizar em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.

b) A habilitação e configuração de serviço WhatsApp Business API tem por objetivo:

- Possibilitar a realização dos atendimentos para WhatsApp.

c) Os Atendimentos Eletrônicos para WhatsApp têm por objetivo:

- Possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia.

d) A prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção deverá possibilitar:

- O atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas nos atendimentos;
- O atendimento de dúvidas, de forma a Garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes.
- A Realização de manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização;
- Mapear o fluxo de comunicação;
- Emitir roteiros de atendimento com ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial.

e) Características gerais dos serviços do Assistente Virtual Inteligente da Plataforma:

- Implementar solução de Machine Learning e Inteligência Artificial, e será utilizado no WhatsApp, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão;
- Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição;
- Fornecer Briefing do projeto (objetivos, hipóteses, premissas, stakeholders);
- Fornecer detalhamento das funcionalidades e parâmetros de avaliação (fluxos conversacionais, modelo gestão de dados e necessidade de integração);
- Estabelecer modelos ou orientação para elaboração dos textos;
- Desenvolvimento dos fluxos conversacionais;
- Realizar Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo;
- Proceder o Desenvolvimento de integração (API ou webservice);
- Acompanhar e monitorar o uso da solução;
- Realizar manutenção evolutiva dos fluxos conversacionais;
- A solução deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;
- Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para

tomada de decisão, possibilitando a avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;

- Realizar auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de Chatbot;
- Garantir que todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta;
- Garantir o funcionamento em nuvem
- Disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.

11. DA ESPECIFICAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO, PLATAFORMA EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar para todos os usuários de computadores e/ou equipamentos de informática a solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas e ainda oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas, através de uma Central de Atendimento Digital;

b) A Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade;

c) Deverá ter integração com API (WhatsApp, Messenger, SMS, Facebook, etc.) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente;

d) Deverá estar totalmente integrado ao software da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento;

e) O Contratante irá liberar a API com o sistema comercial e a CONTRATADA deverá integrar e gerar automaticamente o envio da segunda via do Boleto através do CHATBOT retornando o PDF para o cliente realizar o pagamento da fatura em aberto e relatório de débitos totais, entre outros;

f) O sistema deve:

- permitir o cadastro e gerenciamento dos usuários do sistema de forma única e centralizada;

- Permitir que na tela de login, o usuário possa realizar o acesso a plataforma, cadastro de uma nova conta e o inserir uma nova senha;
- Realizar autenticação de Login em duas etapas;
- Permitir o registro dos dados no cadastro: nome de usuário, cpf, rg, telefone, data de nascimento, e-mail, nome login, cidade, departamento, início e final de expediente;
- Permitir que apenas usuários com domínio do órgão possa realizar o cadastro de uma nova conta;
- Permitir o envio de mensagens para um usuário com o domínio do órgão já cadastrado na plataforma;
- Permitir que ao realizar o cadastro o usuário com o domínio do órgão, receba um e-mail para validar e ativar o acesso a plataforma;
- Permitir definir os níveis de usuário por: Administrador, usuário de cadastro, operador de chamado, chamados de terceiros;
- Permitir a visualização de usuários ativos e bloqueados;
- Permitir a edição dos usuários cadastrados, desbloquear e bloquear usuários inativos;
- Permitir a exportação dos dados de cadastro para os seguintes formatos: XLS, XLSX, PDF, CSV e XML;

g) Permitir a abertura de chamado via tela inicial da plataforma, com as seguintes funções:

- Permitir a inclusão do motivo do chamado e a descrição do problema;
- Permitir a inclusão da origem do chamado aberto, por e-mail, telefone ou pessoalmente, indicando um usuário solicitante;
- Possuir uma tela de ativação dos chamados com os dados de abertura do chamado, assim como: data, solicitante, telefone, motivo e departamento;
- Permitir a visualização do chamado através do ambiente do Google Maps em formato de mapa externo e interno, para facilitar e identificar a localização exata de onde está vindo as solicitações e por qual usuário foi solicitado;
- Permitir que na tela de ativação o usuário possa realizar a tramitação do chamado;
- Possuir na tramitação do chamados as informações de: id do chamado, origem do chamado, status do chamado, motivo do chamado e detalhes do chamado;
- Permitir o envio instantâneo de mensagens para o usuário solicitante;
- Permitir a atribuição instantânea do chamado;
- Permitir a alteração do status do chamado;
- Permitir que ao concluir um chamado a plataforma envie um e-mail para o solicitante, para que ele confirme a execução do atendimento ao serviço solicitado.

h) Permitir a criação do Catálogo de Serviços em atendimento a Lei 13.460/2017, com as seguintes funcionalidades:

- Permitir cadastrar as categorias relacionadas aos serviços;
- Permitir cadastrar os diferentes níveis relacionados aos serviços;

- Permitir cadastrar as prioridades de atendimentos relacionados aos serviços;
- Permitir cadastrar os diferentes tipos de serviços;
- Permitir cadastrar a descrição do serviço para que o solicitante possa fazer o devido entendimento no ato da abertura da solicitação;
- Possibilitar ativar ou inativar um serviço cadastrado;
- Permitir selecionar a categoria, nível, prioridade, tipo cadastrados de um serviço;
- Permitir a inserção de imagem para representação gráfica do serviço;
- Permitir a sincronização do serviço à aplicativo(s) fornecidos pela plataforma.
- Permitir a opção de integração de um serviço junto ao sistema da

CONTRATANTE;

- Possibilitar selecionar se o serviço é automatizado ou de atendimento humano;
- Permitir informar se o serviço será disponibilizado ao atendimento do público ou somente interno.
- Permitir cadastrar um responsável pela aprovação do serviço.

i) Permitir a criação e parametrização dos Acordos de Níveis de Serviços (sla's), com as seguintes funcionalidades:

- Permitir cadastrar as diferentes matrizes de Impacto/Urgência/Criticidade;
- Permitir cadastrar o tempo de atendimento padrão (SLA) para os serviços que não possuírem tempo de atendimento (SLA) cadastrado, informando o tempo resposta, tempo de conclusão que serão parametrizados;
- Permitir definir o tempo de atendimento (SLA) por serviço cadastrado de acordo com a matriz cadastrada;
- Permitir cadastrar o expediente para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados;
- Permitir cadastrar os feriados Federais/Estaduais/Municipais para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados.

j) Permitir que as configurações da automação do CHATBOT junto ao sistema da CONTRATANTE ele possa interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas:

- O envio de Informações sobre falta de água;
- O envio de endereços de postos e horários de atendimento;
- Opção para instruções de novos pedidos de ligação de água;
- Opção para envio de Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte;
- Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados.
- Deverá permitir o envio, em formato texto ou Imagem, notificações de débitos e campanhas preventivas via WhatsApp nos formatos .PDF .JPG .BMP, com agendamento periódico dos envios;

- O Sistema deverá permitir cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário;
- Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas filtrando data inicial e data final;
- Permitir extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS .XLSX .PDF .CSV .XML

k) Permitir a parametrização do CHATBOT WhatsApp para atendimento aos clientes, devendo:

- Permitir parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante;
- Permitir parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento;
- Permitir cadastrar mensagem de “Bem Vindo” assim como demais mensagens iniciais;
- Permitir cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta;
- Permitir alterar ou excluir um submenu cadastrado;
- Permitir definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos;
- Permitir cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento;
- Permitir definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento;
- Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números;
- Permitir o envio de imagens no formato .JPG .BMP .PNG para facilitar a interação do solicitante
- Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de WhatsApp com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte técnico completo;
- Permitir o cadastro de palavras chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio.
- Permitir parametrizar horário de expediente para controle de atendimentos.

l) Permitir o envio de notificações do tipo Short Message Service (SMS) aos usuários cadastrados:

- Permitir selecionar o número de telefone cadastrado para envio;
- Permitir selecionar departamentos para envio;
- Permitir selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários inativos;
- Permitir digitar o texto desejado para envio;
- Permitir extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final;
- Permitir extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do

sistema SMS.

m) Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores:

- Permitir gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final;
- Permitir gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos;
- Permitir gerar folha de ponto filtrando colaborador por nome;
- Permitir gerar folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar;
- Permitir gerar folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador;
- Permitir a correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador;
- Permitir a inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador.
- Permitir a inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido
- Permitir o cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual;
- Permitir o cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função;
- Permitir o cadastro de justificativas para ausência do colaborador;
- Permitir o cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido;
- Permitir o cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos;
- Permitir o cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa, CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF;
- Permitir o cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador.

n) Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços entregues com as seguintes funcionalidades:

- Permitir criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes;
- Permitir a configuração do tipo do campo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número;
- Permitir o envio de um link com as perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços;
- Permitir que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados, e as pesquisas sejam feitas presencialmente;
- Permitir a alteração do Status de uma pesquisa;
- Permitir vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial;
- Permitir vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa;
- Permitir gerar os gráficos de forma online;
- Permitir realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma

resposta e pergunta.

- Possibilitar a utilização de um aplicativo desenvolvido para Android e IOS e estar disponível para download diretamente nas lojas oficiais da Apple Store e Google Play, o aplicativo deverá possuir as seguintes funcionalidades:
 - o) Permitir que o usuário com um login integrado ao domínio possa ter o acesso;
 - Possibilitar que ao logar, tenha a opção de solicitação de ajuda;
 - Possibilitar que após o acesso ele possa selecionar o motivo do qual precisa de ajuda;
 - Permitir o envio de fotos através do aplicativo;
 - Permitir o envio de detalhes através do aplicativo;
 - Permitir alterar a logomarca/brasão exibida no aplicativo;
 - Permitir gerar a solicitação para o painel principal do órgão.
 - p) Permitir o cadastro de empresas dentro da plataforma, a fim de trazer mais segurança aos níveis de acesso dos usuários:
 - Possibilitar o cadastro do nome da empresa;
 - Possibilitar a edição do nome da empresa;
 - Possibilitar a alteração do status da empresa para ativo e inativo;
 - Possibilitar a inclusão do domínio do órgão vinculado e integrando com o acesso do usuário com ao da empresa;
 - Possibilitar o cadastro de coordenadas, longitude e latitude, da localidade.
 - q) Permitir o Upload de vídeos informativos para usuários da plataforma, os vídeos deveram ser apresentados em modo carrossel na Home do usuário, os vídeos devem possuir formato .MP4 .AVI .MOV .WMV:
 - Possibilitar o cadastro do nome dos vídeos;
 - Possibilitar a edição do nome do vídeo;
 - Possibilitar a alteração do status do vídeo para ativo e inativo.
 - r) Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por usuário;
 - s) Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por departamento;
 - t) Plataforma devera possuir relatório de solicitação de chamados por tipo de atendimento;
 - u) Possuir relatório de disparo de cobranças agendadas ou imediatas com os seguintes campos: Data, Nome, Número enviado, Cobrança realizada.
 - v) Possuir um ambiente de gráficos com informações sobre as modalidades de atendimento e os atendimentos por tipo de solicitação, assim como atendimentos por dia, semana, mês, atendimentos por responsável.

w) Possuir funcionalidade de rastreo de colaboradores externos:

- A plataforma deve permitir o cadastro de rota, informando o nome e detalhes que serão apresentados no MAPA INTEGRADO;
- A plataforma deve permitir a inclusão de pontos de paradas através de cliques no MAPA INTEGRADO;
- A plataforma deve permitir inativar uma rota cadastrada;
- A plataforma deve permitir localizar uma rota cadastrada através de campo de busca;
- A plataforma deve permitir o rastreamento, em tempo real, do colaborador/motorista através de um MAPA INTEGRADO e exibir a localização através de ícone;
- A plataforma deve permitir cadastrar colaborador/motoristas;
- O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista selecione a rota que deseja iniciar o trajeto;
- O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista encerre o trajeto que está executando;
- O aplicativo deve funcionar em segundo plano sem interromper o trajeto;

x) Possuir Dashboard em tela inicial com as informações:

- Quantidade total de chamados;
- Quantidade total de chamados concluídos;
- Quantidade de chamados por dia;
- Quantidade de chamados concluídos por dia;
- Quantidade de chamados pendentes por dia;
- Quantidade de chamados por mês;
- Quantidade de chamados concluídos por mês;
- Quantidade de chamados pendentes por mês;
- Quantidade de chamados aberto por hora;
- Informar graficamente total de chamados abertos e resolvidos;
- Informar graficamente top 5 serviços mais solicitados;
- Informar graficamente os top 5 departamentos mais solicitantes.

y) Possuir três níveis de painéis: Supervisor, Atendente e Usuário, na forma descrita no ETP.

- Supervisor deve permitir acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados, elaboração de fluxogramas e gerenciamento do autoatendimento e demais configurações, bem como permitir gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento, fazer o encaminhamento para outro atendente ou mesmo assumir o atendimento;

- Atendente deve permitir realizar o atendimento online no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado
- usuário é a entrada para solicitações na plataforma.

z) Permitir a geração de relatórios da seguinte forma:

- Relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.
- Relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
- Relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- Relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
- Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.
- Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
- Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.
- Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
- Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
- Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.
- Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
- Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.
- Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção

a1) Central de Atendimento e Chamado Técnico:

- A CONTRATADA deverá manter uma central de serviços para a abertura de chamados técnicos. A abertura dos chamados deverá ser realizada por meio de plataforma própria ou número de telefone de chamada local, e-mail corporativo ou ainda na página do site da CONTRATADA;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe para realizar os atendimentos e acompanhamento dos chamados abertos através da plataforma;
- Todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA será de Nível 1 e todos os chamados de Nível 2 e Nível 3, serão encaminhados para a CONTRATANTE;

- Os horários de atendimentos deverão ser das 08:00 às 17:00 de segunda a sexta feira.

a2) CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO

- A configuração da plataforma será realizada no prazo de (5 dias) úteis, após o envio das informações básicas necessárias, conforme o escopo do serviço. O treinamento inicial para uso da plataforma ocorrerá de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE, sendo disponibilizados tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante todo o período contratual.

12. PARA LIGAÇÃO, CORTE E RELIGAÇÃO

- Quantitativo e funções: Serão necessários 01 (Um) Agente de Corte e ligação para execução de cortes no cavalete, ligações no cavalete, adequações de cavalete, substituição de hidrômetro e divisão de ramal e primeira ligação. Caso sejam encontradas irregularidades nas ligações durante a execução do serviço, os funcionários deverão comunicar a secretaria para que sejam tomadas providências. Quando da apresentação de atestado, afastamento ou férias, deverá ocorrer a reposição do funcionário em até 24 horas, de forma a manter sempre o número mínimo de 03 colaboradores em campo um agente de corte e 02 operadores de serviços gerais;
- Materiais, EPI's e Locomoção: Cada agente necessitará de Grifo 10", Alicate de Corte, Alicate Bomba D'Água 10", Alicate Universal, Chave de O.B. e ferramentas manuais para quebrar calçada se necessário, Uniforme Completo, Crachá de Identificação, EPI (protetor solar, botina, boné, bota de PVC cano longo, óculos e protetor auricular ou qualquer outro correlato à função), veículo automotor.
- Função de Ligação de água (Primeira Ligação): Toda 1ª ligação em locais que estejam devidamente aptos, conforme legislação existente. Toda abertura em asfalto necessário para ligação será responsabilidade da contratante, e toda ligação que seja necessário apenas abertura em calçadas a responsabilidade total é da contratada.

ANEXO II

PROPOSTA DE PREÇOS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025

(A SER ENCAMINHADO SOMENTE PELA EMPRESA VENCEDORA/MELHOR CLASSIFICADA E SIMULTANEAMENTE AO ENVIO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, vide item 11.1.1)

DADOS DO LICITANTE
Denominação:
Endereço:
CNPJ:
CEP:
Cidade:
Telefone:
E-mail:

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados a gestão de saneamento básico atendendo as necessidades da Secretaria Municipal de Saneamento de Santo Antônio de Posse/SP, de acordo com o ANEXO I – Termo de Referência e demais condições estabelecidas neste edital.

ITEM	SERVIÇO	UNI. MEDIDA	PRAZO	VALOR UNITÁRIO (MENSAL) R\$	VALOR TOTAL 12 MESES R\$
01	contratação de empresa especializada para a prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados à gestão de saneamento básico no Município de Santo Antônio de Posse. Englobando todos os materiais, serviços e equipamentos que constam no Termo de Referência e Memorial Descritivo – Anexo I.	MÊS	12		
02	Locação da licença de uso por tempo	MÊS	12		

	determinado de Plataforma de Inteligência Artificial de atendimento aos usuários da secretaria de saneamento do Município de Santo Antônio de posse, incluindo implantação, manutenção e evolução de Assistente Virtual Inteligente, baseado em computação cognitiva, devendo realizar treinamento, conversão de dados, customização, manutenção corretiva e legal, atendimento técnico especializado conforme as especificações, serviço de suporte técnico 24x7 e serviço sob demanda para customização da solução e condições estabelecidas neste termo.				
VALOR GLOBAL				R\$	

VALOR TOTAL POR EXTENSO: R\$ 00,00 (_____).

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 dias

**DECLARAMOS QUE ACEITAMOS TODAS AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS
NO EDITAL E NOS ANEXOS DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025.**

Observações:

DECLARO que os preços acima indicados contemplam todos os custos diretos e indiretos incorridos na data da apresentação desta proposta incluindo, entre outros: tributos, encargos sociais, material, despesas administrativas, seguro, frete e lucro.

Santo Antônio de Posse/SP, em ____ de _____ de 2025.

Assinatura do representante legal

ANEXO III

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA HABILITAÇÃO

1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro Comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresariais;
- c) Documentos de Eleição dos atuais administradores, tratando-se de sociedades por ações, acompanhados da documentação mencionada na alínea “b”, deste subitem;
- d) Ato Constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedades civis, acompanhado de prova que demonstre a regularidade da diretoria em exercício;
- e) Decreto de Autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, quando a atividade assim o exigir.

2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (CNPJ);
- b) a prova de Regularidade para com a Fazenda **Federal, Estadual e Municipal** do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei.
- c) a prova de Regularidade para com a Fazenda Federal deverá ser atendida pela apresentação do seguinte documento: Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeitos de Negativa de débitos relativos a Tributos e Contribuições Federais e quanto à Dívida Ativa da União, administrados pela Secretaria da Receita Federal, inclusive contribuições sociais;
- d) a prova de Regularidade para com a Fazenda Estadual deverá ser atendida mediante Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado ou Positiva com efeitos de negativa;
- e) a prova de Regularidade para com a Fazenda Municipal deverá ser atendida pela apresentação da Certidão Negativa de Tributos Mobiliários, ou positiva com efeitos de Negativa.
- e.1) No caso de sociedade com estabelecimento prestador de serviços ou com sede ou domicílio **fora** do Município de Santo Antônio de Posse, que não possuam inscrição no cadastro de contribuintes do Município de Santo Antônio de Posse, apresentar declaração em papel timbrado pela empresa, firmada pelo responsável legal/procurador, com indicação do nome, cargo e RG atestando, sob as penalidades cabíveis, que não está inscrita e não possui débitos perante a Fazenda do Município de Santo Antônio de Posse, sem prejuízo da apresentação da certidão referente a sua sede ou domicílio, de acordo com o modelo constante dentro do **ANEXO III-E** deste Edital.
- f) certificado de Regularidade de Situação perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- g) certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou positiva com efeito de Negativa expedida eletronicamente, para comprovar a inexistência de Débitos Inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;

2.1. Fica expressamente ressalvado que a regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte ou equiparadas deverá ser comprovada com os documentos exigidos no presente edital até a assinatura da Ata, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis do certame.

2.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis de acordo com o Art. 43 §1º da Lei compl. 147 de 07 de agosto de 2014 que alterou a Lei Compl. 123/06, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, em caso de empresa ME ou EPP;

2.3. O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da Administração Pública.

2.4. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº. 3.919, de 31 de março de 2023.

3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

3.1. Certidão Negativa de Falência Concordata e recuperação judicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica, com prazo de no máximo, 90 (noventa) dias, se outro prazo não estiver assinalado em lei ou no próprio documento.

3.1.1. Se a licitante for cooperativa ou sociedade não empresária, a certidão mencionada na alínea “a” deverá ser substituída por certidão negativa de ações de insolvência civil.

3.1.2. Por oportuno, seguindo o já imposto pelo TCE SP a essa Administração nos autos do processo TC-017185.989.25-8, não será aceito empresas que estejam em processo de falência, ainda que possuam plano de recuperação judicial homologado pelo juízo competente, pois o TCESP entendeu que tal ato é uma “exigência adicional relacionada as empresas” e que não esta previstas expressamente na Lei 14.133/2021.

3.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais (art. 69, inciso I da Lei nº 14.133/2021), já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por balanço ou balancetes provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta;

3.2.1. Somente empresas que ainda não tenham completado seu primeiro exercício fiscal poderão comprovar sua capacidade econômico-financeira por meio de balancetes mensais, conforme disposto na Lei Federal nº 8.541/1992;

3.2.2. Serão considerados como na forma da Lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentados:

3.2.2.1. Na sociedade empresária regida pela Lei nº. 6.404/76, 11.638/07, 11.941/09, mediante documento publicado em Diário Oficial ou em jornal de grande circulação;

3.2.2.2. As empresas desobrigadas a adotar a ECD – Escrituração Contábil Digital e que não tenham optado por esse meio, deverão apresentar o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, extraídos do Livro Diário, contendo Termo de Abertura e de Encerramento, através de Cópia Autenticada, Registrado na Junta Comercial ou no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Cartório de Registro de Títulos e Documentos para Sociedades Simples;

3.2.2.3. Para as empresas obrigadas a adotar, ou que optaram por utilizar, a Escrituração Contábil Digital (ECD) deverão apresentar a impressão do arquivo gerado pelo SPED Contábil constando o Termo de Abertura e Encerramento com o termo de autenticação eletrônica gerada pelo sistema, recibo de entrega do Livro Digital e a Demonstração de Resultado do Exercício; e

3.2.2.4. Conforme doutrina, jurisprudência e autorização do Tribunal de Contas Estadual de São Paulo, Processo TC – 23945.989.19 – 2, será aceito a figura do balanço intermediário, devendo este documento estar previsto expressamente no estatuto ou contrato social ou ato constitutivo ou seu equivalente, sob pena de Inabilitação do Licitante.

3.3. Patrimônio líquido ou capital social correspondente a 10 % do valor da proposta comercial.

3.3.1. O balanço patrimonial deverá estar assinado por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade e as demonstrações contábeis pelo proprietário da empresa.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em característica, quantidades e prazos com o objeto da presente licitação, assinado e datado por pessoa jurídica de direito público ou privado em papel timbrado da entidade expedidora, com identificação do nome e endereço da entidade, estando as informações sujeitas à conferência pela Comissão de Licitação.

5. OUTROS DOCUMENTOS / DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO

5.1. Apresentar as declarações estabelecidas nos Anexos III - A III - E, conforme enquadramento da empresa. Para que não haja dúvidas e exemplificativamente: se a empresa não for ME/EPP, está dispensado de apresentar o ANEXO “III-C”. Igualmente, se o licitante estiver sediado em Santo Antônio de Posse, não há necessidade de entregar o Anexo “III-E”.

5.2. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, a Administração aceitará como válidas as expedidas até 90 (noventa dias) dias imediatamente anteriores à data de apresentação das propostas.

5.3. Por oportuno, conforme recente decisão a esta Municipalidade em âmbito do processo TC-019420.989.22-0, caso o licitante deixe de apresentar qualquer

declaração e/ou entregue parcialmente a documentação exigida, será providenciada diligências por essa Administração, no prazo de 03 (três) dias úteis para apuração e entrega do documento (ex.: Licitante entregou atestado incompleto, será diligenciado tal documento).

5.4. O Pregoeiro e sua Equipe de Apoio verificarão eventual descumprimento das vedações de participação na licitação, mediante consulta ao:

a. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no endereço eletrônico

www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php

b. Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, no endereço

<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>

c. Portal de Sanções Administrativas, no endereço eletrônico https://www.bec.sp.gov.br/Sancoes_ui.aspx/sancoes.aspx

d. Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), disponível no endereço <https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=2&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>

5.4.1. As consultas realizar-se-ão em nome da licitante e também de eventual matriz ou filial e de seus sócios majoritários.

5.5. Estando a documentação de habilitação da licitante vencedora em desacordo com as exigências do Edital, ela será inabilitada.

ANEXO III - A
(PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO
E ATENDIMENTO ÀS CONDIÇÕES DO EDITAL**

Eu _____(nome completo), RG nº _____,
representante credenciado da _____(denominação da
pessoa jurídica), CNPJ nº 00.000.000/0000-00, **DECLARO**, sob as penas da lei,
que conheço as especificações do objeto do **Pregão Eletrônico nº 199/2025** e os
termos constantes no edital e seus anexos, e que temos totais condições de atender
e cumprir todas as exigências para realização das entregas ali contidas.
DECLARO, ainda, que a empresa cumpre plenamente as exigências e os requisitos
de habilitação previstos no instrumento convocatório do supracitado, realizado pela
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE POSSE, inexistindo
qualquer fato impeditivo de sua participação neste certame.

**Em complemento, considerando que o objeto aqui licitado envolve a
prestação de serviços e sua execução (e não aquisição de produtos) para
atender as necessidades do Órgão Solicitante, não há que se falar em ofertar
marca.**

(data)

(assinatura do credenciado)

ANEXO III - B
(PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

MODELO DE DECLARAÇÃO

REF.: **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025**

_____, (nome da empresa) _____, inscrito no CNPJ nº 00.000.000/0000-00, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da Cédula de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, sob as penas da lei:

1) para fins do disposto no inciso VI do art. 68 da Lei Federal nº 14.133/21, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz

2) que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação no presente processo licitatório, inclusive condenação judicial na proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, transitada em julgada ou não desafiada por recurso com efeito suspensivo, por ato de improbidade administrativa, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

3) que não se encontra declarada inidônea, nem suspensa ou impedida de licitar e contratar com a Administração Pública.

4) que observou e atende plenamente aos requisitos previstos aos parágrafos §1º, §2º, §3º do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/21 (aplicável a ME/EPP);

5) que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na CF/88, leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas, sob pena de desclassificação.

6) que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social.

7) Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos II e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da CF/88.

8) Que, em se tratando de microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa, que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento estabelecido em seus arts. 42 a 49.

9) Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ().

Local, data.

(assinatura do representante legal)

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

ANEXO III - C
(PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

**DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA
OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

DECLARO, sob as penas da lei, sem prejuízo das sanções e multas previstas neste ato

convocatório, que a empresa _____ (denominação da pessoa jurídica), CNPJ nº ____-____/____-____ é microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar n.º 123 de 14 de dezembro de 2.006, cujos termos declaram conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de obter prazo para regularização dos documentos de habilitação fiscal e o direito de preferência como critério de desempate no procedimento licitatório do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025**, realizado pela **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE POSSE/SP**.

(data)

(assinatura do representante legal)

ANEXO III - D
(PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

**MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTENCIA
DE FATO IMPEDITIVO**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025

A empresa _____, CNPJ nº _____, sediada _____, declara, sob as penas da lei, que não está impedida de participar de licitações promovidas pela PMSAPOSSE/SP e nem foi declarada inidônea para licitar, inexistindo até a presente data fatos impeditivos para sua habilitação no processo licitatório, PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

DECLARAMOS expressamente que não possuímos qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, no município de Santo Antônio de Posse.

Local e data: _____, _____ de _____ de _____.

(data)

(assinatura do representante legal)

ANEXO III - E
(PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

DECLARAÇÃO DE NÃO INSCRIÇÃO E NADA DEVE A FAZENDA MUNICIPAL
(entrega obrigatória na HABILITAÇÃO para empresas não
sediadas em Santo Antônio de Posse)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025
PROCESSO Nº 4405/2025
MENOR VALOR GLOBAL

Eu _____ (nome completo),
representante legal da empresa _____ (nome da pessoa
jurídica), interessada em participar da Licitação em referência, declaro sob as
penas da lei, que a empresa **não é cadastrada como contribuinte no Município**
de Santo Antônio de Posse e nada deve à Fazenda do Município de Santo
Antônio de Posse.

Local, e data _____

Responsável (nome/cargo/assinatura)

Nome da Empresa

(Nº do CNPJ da Empresa)

Telefone:

ANEXO IV

“MINUTA DO CONTRATO Nº _____/2025”

CONTRATO QUE CELEBRAM A PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE POSSE E _____.

Pelo presente instrumento, fica firmado o **CONTRATO Nº _____/2025**, que entre si celebram, de um lado a **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE POSSE**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob nº 45.331.196/0001-35, neste ato, representada pelo Secretário Municipal abaixo assinado, conforme Decreto Municipal nº 3.828/2022, o qual dispõe sobre a delegação de competência nos processos licitatórios, com endereço profissional na Praça Chafia Chaib Baracat, nº. 351, cidade de Santo Antônio de Posse/SP, Estado de São Paulo, CEP: 13.831-024, e de outro lado a pessoa jurídica de direito privado a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____/_____, com sede na _____, nº _____, Bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, neste ato representada por seu _____, Sr.(a) _____, nacionalidade, estado civil, profissão, portador da Cédula de Identidade RG nº _____ e inscrito no CPF/MF sob nº _____, doravante denominada(s) **CONTRATADAS(S)**, resolvem firmar o presente ajuste para Contrato, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº. 3.919, de 31 de março de 2023, bem como do edital de **Pregão Eletrônico nº 199/2025**, nos autos do **Processo Administrativo nº 4405/2025**, mediante condições e cláusulas a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados a gestão de saneamento básico atendendo as necessidades da Secretaria Municipal de Saneamento de Santo Antônio de Posse/SP, de acordo com o ANEXO I – Termo de Referência e demais condições estabelecidas neste edital.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Contrato é de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, **a iniciar-se em _____, encerrando-se em _____**, podendo ser prorrogado, desde que comprovado o preço vantajoso, na forma do art. 107 da Lei nº. 14.133/2021.

2.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes do Termo de Referência e seus anexos, parte integrante deste edital.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Contratar com a Administração desta **PREFEITURA**, nas condições previstas no Edital do Pregão Eletrônico nº **199/2025** e o preço registrado neste Contrato, os produtos objeto deste ajuste.

3.2. Manter-se durante toda a vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA QUARTA - DA OBRIGAÇÕES DA PREFEITURA

4.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;

4.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;

4.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços/fornecimento do objeto contratado, inclusive comunicando à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;

4.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal, nos termos do Decreto Municipal nº 3.919/2023, para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, fornecimento dos materiais, manutenção e etc., realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela contratada e efetivando avaliação periódica;

4.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;

4.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;

4.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela CONTRATADA de quaisquer cláusulas estabelecidas;

4.8. Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;

4.9. A fiscalização dos serviços pelo Contratante não exime, nem diminui a completa responsabilidade da detentora por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

CLÁUSULA QUINTA - DAS SANÇÕES

5.1. Aplicam-se a este Contrato e aos Contratos decorrentes as sanções estipuladas na Lei Federal nº 14.133/2021, Decreto Municipal nº. 3.919, de 31 de março de 2023, e as previstas na Cláusula 23 do edital de Pregão Eletrônico nº 199/2025, que a **CONTRATADA** declara conhecer integralmente.

CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO PARA DA ENTREGA E DO PAGAMENTO

6.1. A **CONTRATADA** deverá efetuar a entrega do objeto no prazo máximo de **15**

(quinze) dias úteis, contando-se o prazo a partir da comunicação formal ao licitante vencedor que será efetuada mediante recebimento da Nota de Empenho via e-mail e/ou outro meio hábil, na forma, quantidades e prazos, definidos na mesma, respeitando o Termo de Referência - ANEXO I deste Edital.

6.2. O Departamento Financeiro da **PREFEITURA** efetuará o pagamento a licitante vencedora no prazo de até 28 (vinte e oito) dias, contados da data do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica/DANFE.

6.3. Correrão por conta da **CONTRATADA** todas as despesas pertinentes, tais como embalagens, seguros, transportes, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários.

6.4. Ocorrendo qualquer problema, a **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente por escrito a Secretaria solicitante.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR TOTAL REGISTRADO

7.1. O valor total registrado deste Contrato é de R\$ 00,00 (escrever valor, por extenso).

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Considera-se parte integrante deste ajuste, como se nele estivessem transcritos, o Edital do Pregão Eletrônico nº **199/2025** com seus Anexos e as propostas da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

9.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jaguariúna/SP, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

E, por estarem assim, certas e ajustadas, lido e achado conforme, assinam as partes já qualificadas no preâmbulo, o presente Contrato, na presença das testemunhas que conjuntamente este subscreve, digitado e firmado em 2 (duas) vias de igual teor e forma.

Santo Antônio de Posse/SP, em ____ de _____ de 2025.

CONTRATANTE

DETENTORA DO CONTRATO

FISCAL DO CONTRATO

GESTOR DO CONTRATO

ANEXO V TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 199/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 4405/2025

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE
POSSE/SP

DETENTORA:

CONTRATO _____ Nº _____ (DE
ORIGEM): _____

OBJETO: Contratação de empresa para prestação de serviços operacionais e tecnológicos integrados a gestão de saneamento básico atendendo as necessidades da Secretaria Municipal de Saneamento de Santo Antônio de Posse/SP

Pelo presente **TERMO**, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2020, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

LOCAL e DATA: _____

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

**RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA
DISPENSA/INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO:**

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pela contratada:

Empresa: _____

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

E-mail Institucional: _____

E-mail Pessoal: _____

Assinatura: _____

ANEXO VI

FOLHA DE DADOS PARA ELABORAÇÃO DE CONTRATO

RAZÃO SOCIAL:

ENDEREÇO:

CIDADE:

CEP:

FONE:

CNPJ:

BAIRRO:

ESTADO:

EMAIL:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

REPRESENTANTE DA EMPRESA QUE ASSINARA O CONTRATO

NOME:

CARGO QUE A PESSOA OCUPA NA EMPRESA:

ESTADO CIVIL:

NACIONALIDADE:

PROFISSÃO:

RG. Nº.:

EMAIL.:

CPF. Nº.:

(Local, Data, Nome, RG e Assinatura da Pessoa Responsável pelas Informações Acima)

Assinatura

Nome

RG

Observações.:

Em caso de representação por procurador, juntar o instrumento de mandato específico para assinatura do(a) contrato.

Solicitamos a gentileza de preencher este formulário, e entregá-lo juntamente com os envelopes da presente licitação. Caso essa empresa seja vencedora, estes dados facilitarão a elaboração e assinatura do contrato referente a este procedimento licitatório. A não apresentação dessa folha não implicará a inabilitação da Proponente.

ANEXO VII

ITENS PROVA DE CONCEITO

(Conforme Termo de Referência: atendimento mínimo de 80% das funcionalidades para aprovação)

<i>Características Obrigatórias</i>	<i>Atende</i>	<i>Não atende</i>
Construir o assistente virtual inteligente em ambiente com motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e parametrização, com os diversos sistemas de comunicação.		
Integrar solução com sistemas “legados” ou de “backend” dar-se-á por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.		
Possibilitar que o Assistente Virtual Inteligente registre as manifestações, por especificidade, no respectivo Sistema, permitindo inclusive o upload de anexos, e identificação do canal utilizado WhatsApp. E, ainda, responda automaticamente solicitações dos cidadãos, desde que elas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.		
Integrar o Assistente Virtual Inteligente com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina supervisionado.		
Realizar a interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.		
Apropriar do diálogo, para fins de consideração das questões levantadas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível.		

Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.		
identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação, não apenas seguindo regras de negócio previamente definidas, mas também se utilizando de ferramenta/console de gestão para supervisão de fluxos que irão possibilitar o aprendizado de máquina.		
Realizar o mapeamento de fluxo de comunicação.		
Realizar a hospedagem dos dados e redundância em nuvem pela CONTRATADA.		
Criar e utilizar roteiros de atendimento, ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial.		
Deve ser disponibilizado em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta/console de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.		
WhatsApp Business API , deve possibilitar a realização dos atendimentos para WhatsApp.		
Os Atendimentos Eletrônicos para WhatsApp , deve possibilitar a troca de mensagens simultâneas entre a sociedade e a instituição, garantindo uma comunicação eficaz, sem a necessidade de passar por um atendimento demorado e com burocracia.		
Reparar as falhas e/ou inconsistências detectadas nos atendimentos.		
Garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução e dos seus módulos ou componentes.		

Realizar manutenção evolutiva com curadoria e monitoramento do uso da ferramenta para garantir sua constante atualização.		
Mapear o fluxo de comunicação.		
Emitir roteiros de atendimento com ferramentas de Machine Learning e Inteligência Artificial.		
Características gerais dos serviços do Assistente Virtual Inteligente da Plataforma: Disponibilizar solução de Machine Learning e Inteligência Artificial a ser utilizado no WhatsApp do órgão, de forma automatizada, com o roteiro de perguntas e respostas, de acordo com as demandas sociais recebidas, viabilizando uma maior celeridade no atendimento do cidadão.		
Realizar mapeamento de informações sobre o contexto das comunicações e pesquisa de entendimento das necessidades da Instituição.		
Fornecer Briefing do projeto (objetivos, hipóteses, premissas, stakeholders).		
Fornecer detalhamento das funcionalidades e parâmetros de avaliação (fluxos conversacionais, modelo gestão de dados e necessidade de integração).		
Estabelecer modelos ou orientação para elaboração dos textos.		
Desenvolvimento dos fluxos conversacionais.		
Realizar Treinamento da inteligência para entender situações ou contextos em tempo real para direcionar um diálogo.		
Proceder o Desenvolvimento de integração (API ou webservice).		
Gerar relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.		

Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.		
Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.		
Gerar relatório com média de notas atribuídas		
por setor e operador.		
Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.		
Relatório de panorama de atendentes, com status de último login, visto por último, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.		
Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.		
Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.		
Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.		
Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.		
Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.		
Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram em fila de espera e não receberam atendimento.		
Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.		

A plataforma deve possuir três níveis de painéis: Supervisor, Atendente e Usuário.		
Fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando a avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente.		
Realizar auditoria de utilização da solução		
através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.		
Permitir a criação e exclusão de usuários e grupos de usuários, que poderão ser atribuídos a diversos níveis hierárquicos com diferentes permissões e níveis de acesso aos painéis de gestão da Plataforma de Chatbot.		
Garantir que todas as mensagens trocadas nos diálogos dos canais de comunicação são sigilosas, devendo ser criptografadas de ponta a ponta.		
Disponibilizar ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros), para fins de associação à intenção de diálogo utilizados na definição do modelo de aprendizagem.		
PLATAFORMA EM ATENDIMENTO AO CIDADÃO - A Plataforma deverá ser 100% via web, permitindo o seu acesso de qualquer localidade.		

A plataforma deverá ter integração com API (WhatsApp, Messenger, SMS, Facebook, etc.) dentro de uma mesma plataforma multicanal e qualquer canal que possua API aberta, montado em uma estrutura inteligente a fim de criar controle/gestão de toda a comunicação e aumentar a eficiência dos atendimentos, visando comodidade ao cliente.		
Deverá estar totalmente integrado ao software da contratada, o que possibilitará o atendimento de forma híbrida, ou seja, atendimentos humanizados e automatizados e que realize a comunicação com os clientes diretamente de uma interface centralizada no módulo de atendimento.		
Permitir o cadastro e gerenciamento dos usuários do sistema de forma única e		

centralizada.		
Permitir que na tela de login, o usuário possa realizar o acesso a plataforma, cadastro de uma nova conta e o inserir uma nova senha.		
Realizar autenticação de Login em duas etapas.		
Permitir o registro dos dados no cadastro: nome de usuário, cpf, rg, telefone, data de nascimento, e-mail, nome login, cidade, departamento, início e final de expediente.		
Permitir que apenas usuários com domínio do órgão possa realizar o cadastro de uma nova conta.		
Permitir o envio de mensagens para um usuário com o domínio do órgão já cadastrado na plataforma.		
Permitir que ao realizar o cadastro o usuário com o domínio do órgão, receba um e-mail para validar e ativar o acesso a plataforma.		
Permitir definir os níveis de usuário por: Supervisor, Atendente e Usuário.		
Permitir a visualização de usuários ativos e bloqueados.		

Permitir a edição dos usuários cadastrados, desbloquear e bloquear usuários inativos.		
Permitir a exportação dos dados de cadastro para os seguintes formatos: XLS, XLSX, PDF, CSV e XML.		
Permitir a abertura de chamado via tela inicial da plataforma.		
Permitir a inclusão do motivo do chamado e a descrição do problema.		
Permitir a inclusão da origem do chamado aberto, por e-mail, telefone ou pessoalmente, indicando um usuário solicitante.		
Possuir uma tela de ativação dos chamados com os dados de abertura do chamado, assim como: data, solicitante, telefone, motivo e		
departamento.		
Permitir a visualização do chamado através do ambiente do Google Maps em formato de mapa externo e interno, para facilitar e identificar a localização exata de onde está vindo as solicitações e por qual usuário foi solicitado.		
Permitir que na tela de ativação o usuário possa realizar a tramitação do chamado.		
Possuir na tramitação do chamados as informações de: id do chamado, origem do chamado, status do chamado, motivo do chamado e detalhes do chamado.		
Permitir o envio instantâneo de mensagens para o usuário solicitante.		
Permitir a atribuição instantânea do chamado.		
Permitir que ao concluir um chamado a plataforma envie um e-mail para o solicitante, para que ele confirme a execução do atendimento ao serviço solicitado.		
Permitir a criação do Catálogo de Serviços em atendimento a Lei 13.460/2017.		

Permitir cadastrar as categorias relacionadas aos serviços.		
Permitir cadastrar os diferentes níveis relacionados aos serviços.		
Permitir cadastrar as prioridades de atendimentos relacionados aos serviços.		
Permitir cadastrar os diferentes tipos de serviços.		
Permitir cadastrar a descrição do serviço para que o solicitante possa fazer o devido entendimento no ato da abertura da solicitação.		
Possibilitar ativar ou inativar um serviço cadastrado.		
Permitir selecionar a categoria, nível, prioridade, tipo cadastrados de um serviço.		

Permitir a inserção de imagem para representação gráfica do serviço.		
Permitir a sincronização do serviço à aplicativo(s) fornecidos pela plataforma.		
Permitir a opção de integração de um serviço junto ao sistema da CONTRATANTE.		
Possibilitar selecionar se o serviço é automatizado ou de atendimento humano.		
Permitir informar se o serviço será disponibilizado ao atendimento do público ou somente interno.		
Permitir cadastrar um responsável pela aprovação do serviço.		

<p>Permitir a criação e parametrização dos Acordos de Níveis de Serviços (sla's), com as seguintes funcionalidades: cadastrar as diferentes matrizes de Impacto/Urgência/Criticidade; cadastrar o tempo de atendimento padrão (SLA) para os serviços que não possuem tempo de atendimento (SLA) cadastrado, informando o tempo resposta, tempo de conclusão que serão parametrizados; definir o tempo de atendimento (SLA) por serviço cadastrado de acordo com a matriz cadastrada; cadastrar o expediente para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados; cadastrar os feriados Federais/Estaduais/Municipais para cálculo do tempo de atendimento (SLA) dos serviços cadastrados.</p>		
<p>Permitir que as configurações da automação do CHATBOT junto ao sistema da CONTRATANTE ele possa interagir com os clientes e fornecer as informações assim como programadas: O envio de Informações sobre falta de água; O envio de endereços de postos e horários de atendimento; Opção para instruções de novos pedidos de ligação de água, Opção para envio de Faturas pendentes com valores e data de vencimento e previsão de corte, Identificar automaticamente clientes que estão ligando de regiões com problemas de abastecimento pontuais, sendo que nesse caso o sistema obtém as informações de forma direta no banco de dados, envio, em formato texto ou Imagem, notificações de</p>		
<p>débitos e campanhas preventivas via WhatsApp nos formatos .PDF .JPG .BMP, com agendamento periódico dos envios, cadastros de diferentes tipos de cobranças, além de possuir campos para parametrização de texto pré-definido que será disparado, e possibilitar Ativar ou Inativar este cadastro quando necessário, extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas filtrando data inicial e data final e extrair relatório de mensagens agendadas e enviadas em formato .XLS .XLSX .PDF .CSV .XML.</p>		

<p>Permitir a parametrização do CHATBOT WhatsApp para atendimento aos clientes, devendo: parametrizar o fluxo de atendimento via Menu e Submenu que será automaticamente exibido ao solicitante, parametrizar os requisitos solicitados para efetuar o atendimento, cadastrar mensagem de “Bem Vindo” assim como demais mensagens iniciais, cadastrar mensagem final de atendimento, mensagem de inatividade, mensagem indevida de áudio, mensagem de solicitação aberta, alterar ou excluir um submenu cadastrado, definir a sequência no fluxo de mensagem de retorno e submenus exibidos, permitir o cadastro de requisitos com valor predefinido no fluxo de atendimento, definir a quantidade de caracteres de um campo de informações requisitadas para o atendimento, Permitir selecionar se o campo de requisitos para atendimento será preenchido com texto ou números, Permitir o envio de imagens no formato .JPG .BMP .PNG para facilitar a interação do solicitante, Deverá disponibilizar manutenção mensal referente ao módulo e o envio de WhatsApp com atualizações periódicas, de acordo com seu plano de evolução do produto, garantindo e suporte técnico completo, Permitir o cadastro de palavras chave com o intuito de impedir respostas de cunho impróprio, Permitir parametrizar horário de expediente para controle de atendimentos.</p>		
<p>Permitir o envio de notificações do tipo Short Message Service (SMS) aos usuários cadastrados, permitindo: selecionar o número de telefone cadastrado para envio, selecionar departamentos para envio, selecionar o envio para todos os usuários, ativos ou usuários</p>		
<p>inativos, digitar o texto desejado para envio, extrair um relatório de mensagens SMS enviadas filtrando a data inicial e data final; extrair um relatório com o saldo atual de crédito para uso do sistema SMS.</p>		

<p>Permitir uso de marcação de ponto digital via plataforma ou aplicativo aos colaboradores, permitindo gerar folha de ponto selecionando Data Início e Data Final, gerar folha de ponto filtrando colaboradores Ativos e Inativos; folha de ponto filtrando colaborador por nome; folha de ponto em formato predefinido incluído informações da entidade e com possibilidade de impressão e exportar; folha de ponto em tela para ajustes pontuais filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o colaborador, correção de marcações de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador, inserção de marcações manuais de ponto filtrando Data Inicial e Data Final, juntamente com o nome do colaborador, inclusão de justificativas predefinidas de ausência de colaborador informando a Data do ocorrido, cadastro de feriados que abone as ausências do colaborador sem a necessidade de intervenção manual, cadastro de colaboradores com os campos obrigatórios: Nome do Colaborador, Número do crachá, Turno de Trabalho, CPF, RG, Função, cadastro de justificativas para ausência do colaborador, cadastro da localidade permitida para marcação do ponto com base na latitude e longitude juntamente com o raio em metros permitido, cadastro de turnos de trabalho dos colaboradores contendo os dias da semana trabalhado e horário de entrada, pausa, retorno e saída definidos, cadastro da empresa beneficiada com os campos obrigatórios: Empresa, CNPJ, Ramo de Atividade, Endereço, Número, Bairro, Cidade, UF, cadastro de tolerância, em minutos, para configurar ausência do colaborador.</p>		
<p>Permitir a elaboração de pesquisa de satisfação dos serviços, permitindo: criar as perguntas e parametrizar as respostas que serão respondidas pelos munícipes, configuração do tipo do campo de resposta, como: CPF, telefone, seleção, texto curto, texto longo, número; envio de um link com as</p>		

perguntas para o WhatsApp do munícipe para que seja respondido a pesquisa de satisfação dos serviços; que as coletas possam ser realizadas por agentes contratados; alteração do Status de uma pesquisa; vincular usuários que irão realizar as coletas de forma presencial; vincular usuários que terão acesso aos gráficos da pesquisa; gerar os gráficos de forma online, realizar o filtro das respostas com cruzamentos com mais de uma resposta e pergunta.		
Possibilitar a utilização de um aplicativo desenvolvido para Android e IOS e estar disponível para download diretamente nas lojas oficiais da Apple Store e Google Play, o aplicativo deverá possuir as seguintes funcionalidades: Permitir que o usuário com um login integrado ao domínio possa ter o acesso, possibilitar que ao logar, tenha a opção de solicitação de ajuda, possibilitar que após o acesso ele possa selecionar o motivo do qual precisa de ajuda, Permitir o envio de fotos através do aplicativo, Permitir o envio de detalhes através do aplicativo, Permitir alterar a logomarca/brasão exibida no aplicativo, Permitir gerar a solicitação para o painel principal do órgão.		
Permitir o cadastro de empresas dentro da plataforma, a fim de trazer mais segurança aos níveis de acesso dos usuários: Possibilitar o cadastro do nome da empresa, Possibilitar a edição do nome da empresa, Possibilitar a alteração do status da empresa para ativo e inativo, Possibilitar a inclusão do domínio do órgão vinculado e integrando com o acesso do usuário com ao da empresa, Possibilitar o cadastro de coordenadas, longitude e latitude, da localidade.		
Permitir o Upload de vídeos informativos para usuários da plataforma, os vídeos deverão ser apresentados em modo carrossel na Home do usuário, os vídeos devem possuir formato .MP4 .AVI .MOV .WMV, Possibilitar o cadastro do nome dos vídeos, Possibilitar a edição do nome do vídeo, Possibilitar a alteração do status do vídeo para ativo e inativo.		
A plataforma deve permitir o cadastro de rota,		

informando o nome e detalhes que serão apresentados no MAPA INTEGRADO.		
A plataforma deve permitir a inclusão de pontos de paradas através de cliques no MAPA INTEGRADO.		
A plataforma deve permitir inativar uma rota cadastrada.		
A plataforma deve permitir o rastreamento, em tempo real, do colaborador/motorista através de um MAPA INTEGRADO e exibir a localização através de ícone.		
A plataforma deve permitir cadastrar colaborador/motoristas.		
O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista selecione a rota que deseja iniciar o trajeto.		
O aplicativo deve permitir que o colaborador/motorista encerre o trajeto que está executando.		
O aplicativo deve funcionar em segundo plano sem interromper o trajeto.		
Possuir Dashboard em tela inicial com as informações: Quantidade total de chamados; Quantidade total de chamados concluídos; Quantidade de chamados por dia; Quantidade de chamados concluídos por dia; Quantidade de chamados pendentes por dia; Quantidade de chamados por mês; Quantidade de chamados concluídos por mês; Quantidade de chamados pendentes por mês; Quantidade de chamados aberto por hora; Informar graficamente total de chamados abertos e resolvidos; Informar graficamente top 5 serviços mais solicitados; Informar graficamente os top 5 departamentos mais solicitantes.		