



**SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
COQUEIRAL-MG – CNPJ nº 17.419.847/0001-08**

**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD
AUTORIZAÇÃO DE INSTAURAÇÃO DE PROCESSO DE COMPRAS**

1. IDENTIFICAÇÃO

Órgão Solicitante: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Coqueiral/MG

Telefone de Contato: (35) 3855-1155

E-mail para Contato: saaecontabilidade@coqueiral.mg.gov.br

1. DO OBJETO

1.1 O objeto é contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para locação de sistema integrado de gestão comercial, relacionada a serviços de saneamento, englobando cessão de direito de uso (licença), instalação, conversão de dados, comprovação de sua consistência, treinamento de usuários, suporte e implantação do sistema, conforme anexos que fazem parte integrante deste edital.

2. JUSTIFICATIVA DA DEMANDA

2.1 A presente contratação visa assegurar a continuidade dos serviços essenciais para a administração da autarquia, por meio da aquisição de um sistema integrado de gestão comercial especializado em tecnologia da informação. Esta solução é fundamental para atender às demandas de controle e gerenciamento das operações relacionadas a serviços de saneamento.

2.2 A necessidade de um sistema integrado se justifica pela sua capacidade de proporcionar uma gestão eficiente e ágil dos processos de faturamento e operações comerciais. O sistema permitirá a emissão de faturas, o controle de ordens de serviço e a integração de dados comerciais, oferecendo uma análise gerencial em tempo real com módulos totalmente integrados.

2.3 Além disso, a contratação do sistema irá assegurar a conformidade com as legislações pertinentes à cobrança de débitos, garantir a qualidade dos serviços públicos oferecidos, e proporcionar um atendimento personalizado aos usuários. A solução proporcionará maior confiabilidade nas informações, otimização e modernização dos processos administrativos, contribuindo assim para a eficiência e eficácia das operações da autarquia.

2.4 Portanto, a implementação deste sistema é imprescindível para a melhoria contínua dos serviços prestados e para a manutenção de altos padrões de qualidade e eficiência.

3. DESCRIÇÃO DO OBJETO A SER CONTRATADO



SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO COQUEIRAL-MG – CNPJ nº 17.419.847/0001-08

3.1 O Sistema Comercial deverá atender às necessidades de automação da seção de Contas e Consumo do Saae de Coqueiral/MG que é a autarquia responsável pelos serviços de saneamento.

3.2 Locação com suporte e manutenção aos aplicativos de informática, de autoria do proponente, denominados:

1. MÓDULO DE REQUERIMENTOS
2. MÓDULO DE CONTAS E CONSUMO
3. MÓDULO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO
4. MÓDULO DE DÍVIDA ATIVA
5. MÓDULO DE AUTOATENDIMENTO (VIA INTERNET)
6. MÓDULO DE COBRANÇA VIA CARTÓRIO DE PROTESTO
7. MODULO DE CONTROLE DE ETA
8. MÓDULO HOME PAGE
9. SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DE HOME PAGE
10. MODULO DE OS ON-LINE E FUNCIONALIDADES WEB
11. MÓDULO DE RECADASTRAMENTO
12. MÓDULO DE PAGAMENTO VIA PIX

3.3 CARACTERÍSTICAS GERAIS

3.3.1 O Sistema Comercial deverá conter sistemas de informação que podem ser instalados em conjunto ou em módulos, deverá permitir a integração e compartilhamento dos dados e dos resultados entre os diversos processos. Desenvolvido em ambiente de interface gráfica compatível com a plataforma Windows.

3.3.2 Deverá utilizar recursos de impressão clássica do Windows, com todas as listagens padronizadas para impressão em folha A4 (exceto formulários personalizados de conta quando solicitados). Permitir sempre a visualização em tela dos documentos antes de sua impressão, seleção de páginas específicas a serem listadas, e a listagem em quantas cópias se fizerem necessário. Permitir exportar os dados dos relatórios em formato texto, Excel, Word, PDF e outros.

3.3.3 Deverá ainda ser compatível com cadastro técnico de redes utilizado pelo SAAE, possibilitando a integração entre a área técnica e a comercial.

3.3.4 O sistema deverá ter função de cópia de segurança (“backup”) disponível em mídia ou meio eletrônico de todos os dados constantes no sistema.

3.3.5 O Sistema deverá possuir a ferramenta de auditoria operacional, registrando todas as modificações realizadas no sistema, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora, nome do operador, tipo da operação realizada e para os casos de alteração e exclusão a situação anterior e atual dos campos modificados.



SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
COQUEIRAL-MG – CNPJ nº 17.419.847/0001-08

3.3.6 O Sistema deverá ter opção de definir usuários administradores do sistema, programar expiração de senha, opção de usuários com permissão de efetuar backup, opção de custódia de acesso, bloqueio do login com 3 tentativas sem sucesso.

3.3.7 O Sistema deverá ser compatível com banco de dados SQL Server.

3.4 PORTABILIDADE

3.4.1 O Sistema deverá ter capacidade de importação de dados da base atual da empresa sem a necessidade de redigitação.

3.4.2 Aceitar configuração para mono e multiusuário, preservando o direito de escolha do programa de rede a ser utilizado.

3.5 SUPORTE E MANUTENÇÃO

3.5.1 A empresa deverá manter equipe de analistas na área de desenvolvimento e suporte e manutenção de seus sistemas, assegurando dessa forma a evolução tecnológica dos sistemas e garantindo um atendimento de boa qualidade aos clientes. Os atendimentos deverão se concentrar em apresentar soluções por telefone, internet, fax e via acesso remoto.

3.5.2 Possuir técnicos disponíveis para atendimento presencial para manutenção, atualização dos sistemas, treinamento de pessoal e em caso de urgência o atendimento deverá ser no máximo em 12 horas após a solicitação.

3.5.3 Durante a implantação dos sistemas, disponibilizar um técnico na sede da contratante pelo tempo que se fizer necessário.

4. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Dotação: 03.02.00-3390.39.00-17.512.0611.8.003

Reduzido: 29

Fonte de recurso: 2.753.00

Especificação: OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA

5. PREVISÃO DE DATA EM QUE DEVE SER CONCLUÍDA A CONTRATAÇÃO.

A contratação deverá ser disponibilizada na data prevista de 09/09/2024.

6. GRAU DE PRIORIDADE DA CONTRATAÇÃO.

BAIXO MÉDIO ALTO

7. AUTORIZAÇÃO PARA PROCEDIMENTO DE COMPRA



SAAE - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
COQUEIRAL-MG – CNPJ nº 17.419.847/0001-08

Com base nas justificativas e informações apresentadas, solicita-se a autorização para dar início ao processo de contratação, seguindo os trâmites legais e regulamentares aplicáveis a contratação de serviço pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Coqueiral/MG.

Assinatura do Responsável pela Demanda

Talita de Sousa Tavares

Coqueiral/MG, 15 de julho de 2024.

Este documento de formalização de demanda é o primeiro passo oficial para a instauração do processo de prestação de serviço, garantindo que todos os procedimentos sejam conduzidos com a devida justificativa, transparência e em conformidade com as normas aplicáveis.

8. DECISÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Nome: José Walter Pereira

Autorizado, Apto ao Prosseguimento.

Ordenador de despesas