

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA

DISPENSA Nº 21/2024

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiáí, doravante **ARES-PCJ**, torna público que realizará processo de contratação direta, por **dispensa de licitação**, com critério de **menor preço**, conforme artigo 75, I e II, e §2º, da Lei nº 14.133/2021 e Resolução ARES-PCJ nº 531/2023 (disponível no site: <https://www.arespcj.com.br/conteudo/resolucoes-ares-pcj>).

Integram este aviso os seguintes anexos: **Anexo I – Termo de Referência, Anexo II – Prova de Conceito e Anexo III – Planilha de Proposta Comercial.**

OBJETO

Licença de uso de Software de Rotinas de Ouvidoria, para registros, análises, andamentos de manifestações de usuários dos serviços de saneamento para ARES-PCJ.

PARTICIPAÇÃO

O prazo para o recebimento das propostas será de **25 de julho de 2024 a 01 de agosto de 2024**. Para participar desta dispensa de licitação, as empresas interessadas devem **enviar a Proposta Comercial (Anexo III)** para o e-mail **compras@arespcj.com.br**, ou para a sede da ARES-PCJ, localizada na Av. Paulista, nº 633, Jardim Santana, no município de Americana/SP, respeitando o prazo limite de recebimento estipulado, podendo ser prorrogado

CONTATO

Quaisquer esclarecimentos sobre dúvidas relativas aos termos deste aviso poderão ser solicitados por escrito à Comissão de Contratação através do telefone (19) 3471-5100, ou pelo e-mail compras@arespcj.com.br, de segunda a sexta-feira, no horário das 9h às 17h.

Americana, 25 de julho de 2024.

COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA OUVIDORIA Nº 01/2024

DATA: 24 de julho de 2024
DEMANDA: Licença de uso de Software de Rotinas de Ouvidoria, para registros, análises, andamentos de manifestações de usuários dos serviços de saneamento para ARES-PCJ.
DEMANDANTE: Gabriel Barros Carqueijo
ÁREA TÉCNICA ENVOLVIDA: Ouvidoria da ARES-PCJ

CONTRATANTE

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (ARES-PCJ) é uma associação pública, no formato de consórcio público de direito público interno, de natureza autárquica, integrante da administração indireta de todos os Municípios consorciados, dotada de independência decisória e autonomia financeira, administrativa e orçamentária.

A ARES-PCJ atua no âmbito do território dos Municípios integrantes do consórcio público, nos termos do art. 4º, §1º, da Lei nº 11.107/2005, tendo sido criada com finalidade de receber a delegação das competências municipais para a regulação econômica e a fiscalização da qualidade dos serviços públicos de saneamento básico, nos Municípios aderentes.

A ARES-PCJ conta atualmente com 77 (setenta e sete) Municípios, o que corresponde a uma população atendida de, aproximadamente, 10,9 milhões de habitantes e com potencial de expansão, já que a área de abrangência pretendida extrapola os limites territoriais das bacias hidrográficas PCJ.

JUSTIFICATIVA

A Agência Reguladora ARES-PCJ regula e fiscaliza a prestação dos serviços de saneamento básico em todos os municípios associados, atuando como órgão de segunda ou terceira instância ao receber as manifestações dos usuários quando não atendidos satisfatoriamente pelos serviços de atendimento e pelas ouvidorias dos prestadores de serviços locais.

Atualmente, a Ouvidoria da ARES-PCJ faz a mediação das reclamações dos usuários insatisfeitos de 77 cidades associadas, lidando com muitos prestadores de serviços. O uso de um sistema de gestão de ouvidoria é imprescindível para a eficiente gestão das demandas recebidas pelo setor. Já utilizamos esse modelo de software há cinco anos, o que nos proporcionou uma boa experiência na informatização das demandas.

A ARES-PCJ pretende com a contratação:

- Atendimento, tratamento e tramitação adequada das manifestações (consultas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios) encaminhadas pelos usuários dos serviços de saneamento dos municípios associados à ARES-PCJ.
- Dinamizar o setor de ouvidoria por meio da informatização, permitindo uma gestão aprimorada.
- Facilitar e otimizar o andamento e encaminhamento da resposta final aos usuários dos serviços de saneamento dos municípios associados à ARES-PCJ.

- Possibilitar a avaliação continuada dos serviços públicos por meio de análise das demandas recebidas e inclusão de indicadores de satisfação dos usuários com relação ao serviço de ouvidoria.

- Controlar prazos e identificar pendências, priorizando manifestações urgentes dos usuários e prestadores de serviços de saneamento dos municípios associados à ARES-PCJ.

- Possibilitar a emissão de relatórios e gráficos específicos para consolidação de informações.

- Permitir os estabelecimentos de critérios e indicadores de manifestações recebidas.

- Garantir em casos específicos o sigilo e o anonimato das manifestações recebidas dos usuários de serviços de saneamento dos municípios associados à ARES-PCJ bem como o atendimento à Lei federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

OBJETO

1) CLASSIFICAÇÃO

O presente contrato tem por objeto a contratação de licença de uso de software para registros, análises, andamentos e rotinas da ouvidoria, incluindo implantação, instalação, manutenção e treinamento, em modelo 100% nuvem:

Item	Descrição	Quantidade
1	Licença de Uso de Software de Ouvidoria para registro de demandas, análises, andamentos e rotinas de solicitação, sem limites de usuários ou de protocolos	12
2	Tratamento de dados, conversão e migração para o novo software	1
3	Treinamento da equipe técnica da CONTRATANTE e prestadores de serviço de saneamento	1

1.2. Deverá integrar a Licença de Uso todo o serviço de implantação, configuração e instalação do sistema, além de suporte técnico 24 horas, serviços de manutenção e atualizações ao longo de toda a vigência contratual.

1.2.1. A Licença de Uso deverá compreender:

a) módulo de notificação via SMS (utilizando o pacote de dados da CONTRATANTE);

b) serviço de armazenamento e processamento de dados em modelo nuvem (cloud), sendo a CONTRATADA responsável pelo armazenamento e integridade de dados através de backup e segurança, incluindo questões relativas à política de proteção de dados e sigilo;

c) suporte técnico célere por meio de e-mail ou telefone;

d) atualização do sistema feita sempre que necessária para garantir o pleno funcionamento da plataforma;

e) geração de um número único de protocolo de registro para acompanhamento da manifestação por parte tanto do manifestante, quanto pela equipe de Ouvidoria e pelos prestadores regulados (o número de protocolo deverá ser emitido após o registro das manifestações, de forma que permita o acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante via link, devendo o usuário ser notificado imediatamente após a abertura da manifestação);

f) opções que possibilitem ao usuário utilizar o protocolo da manifestação para ter acesso ao sistema e acompanhar o trâmite da manifestação (a plataforma deverá ser responsiva para facilitar o acesso por dispositivos móveis);

g) permissão aos manifestantes para cadastrarem a reclamação via formulário eletrônico sem a necessidade de fazer quaisquer tipos de cadastros prévios, disponibilizando link para acesso ao formulário de registro de manifestações vinculado com o sistema para ser divulgado em nossos canais de contato como site, e-mail e aplicativo de mensagem;

h) possibilidade de encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e/ou correspondências;

i) fluxo da informação – distribuição de cobrança por e-mail durante os trâmites dos protocolos com alerta aos usuários representantes das unidades;

j) tela de resumo com tags de identificação editáveis para cada manifestação;

k) formulário eletrônico personalizável que contenha, no mínimo, os seguintes campos:

- i. tipos de manifestações (consultas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios);
- ii. unidade de ocorrência, permitindo que o usuário selecione o prestador a que se refere a manifestação;
- iii. descrição;
- iv. anexos, permitindo a anexação de documentos comprobatórios, como documentos, fotos e vídeos;
- v. nº de protocolo de atendimento, registro de atendimento, nº de processo ou ordem de serviço do prestador;
- vi. identificação, permitindo que o manifestante selecione a forma de identificação como aberta, sigilosa ou anônima, sendo que, para manifestações anônimas, todos os campos de identificação deverão ser ocultados;
- vii. forma de resposta, permitindo que o manifestante selecione, no mínimo, e-mail ou telefone com a opção de receber a notificação por SMS;
- viii. nome;
- ix. e-mail;
- x. telefone;
- xi. assuntos pré-determinados com opção de cadastramento, ativação e/ou desativação pela equipe de Ouvidoria;
- xii. endereço completo (rua/avenida, nº, complemento, bairro, estado, CEP); e
- xiii. Termo de Aceite da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei federal nº 13.709/2018.

1.2.1.1. O software deve permitir que, no ambiente interno, o Ouvidor e a equipe de Ouvidoria façam o cadastro de manifestações recebidas por atendimento presencial, e-mail, site ou telefone, de forma que fique registrado na manifestação a forma de entrada (atendimento presencial, e-mail, site ou telefone).

1.2.1.2. O número de usuários permitidos para acesso deverá ser ilimitado e o sistema poderá ser acessado por qualquer computador conectado à internet ou rede interna.

1.2.1.2.1. O sistema deve permitir o cadastro de diferentes perfis de usuários com, no mínimo: 1 perfil de Ouvidor, 2 perfis da equipe de Ouvidoria, 20 perfis para analistas internos que possam ser vinculados a unidades específicas, e 130 cadastros de usuários externos

(municípios associados) que possam acessar o sistema via internet para trâmite das reclamações.

1.2.1.2.1.1. O sistema deve permitir que os perfis do Ouvidor e da equipe de Ouvidoria editem diversos campos, como assunto e o tipo de manifestação cadastrada pelo usuário.

1.2.1.3. O sistema deverá acolher as manifestações e permitir o encaminhamento para representantes das unidades (prestadores).

1.2.1.4. O sistema deve permitir ao Ouvidor interagir via sistema com as unidades (prestadores), para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias ou novas informações ao manifestante.

1.2.1.5. O sistema deverá permitir que seja configurado um prazo de resposta máximo de 10 (dez) dias úteis, que poderá ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de recebimento pelo prestador.

1.2.1.6. O sistema deverá ter a opção de encerrar a manifestação como PROCEDENTE SOLUCIONADA, PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA ou IMPROCEDENTE, ou outras opções semelhantes que possam vir a substituir as atuais, permitindo que somente o perfil do Ouvidor e da equipe de Ouvidoria possa encerrar a manifestação.

1.2.1.7. O sistema deve permitir, ainda, o(a):

- a) emissão de gráficos e relatórios em diversos formatos (html, excel, pdf);
- b) busca rápida de manifestações através de filtros de consulta em diversos campos, como endereço, CEP, nome, prestador, etc;
- c) desmembramento de manifestações quando houver mais de um assunto, com encaminhamentos múltiplos de forma independente;
- d) controle de prazos e a identificação de pendências, colocando-as em destaque e notificando automaticamente as áreas responsáveis;
- e) visualização da distribuição geográfica das manifestações (busca por endereço, rua, bairro, município, estado);
- f) pesquisa ou emissão em tela de relatório através de parâmetros (número do protocolo, nome do interessado, endereço, nome do prestador de serviço, entre outros);

1.2.1.8. Nas pesquisas ou relatórios, o sistema deverá fornecer:

- i. andamento de um protocolo (condição atual e histórico)
- ii. protocolos em atraso geral ou por departamento
- iii. rol de protocolos por interessado/departamento/regulado
- iv. protocolo aberto ou encerrado em um período específico
- v. estatísticas de atraso por departamento ou tipo de protocolo
- vi. relatório de protocolos por ordem crescente e sua localidade
- vii. relatório de protocolo por assuntos
- viii. relatório de protocolos encerrados
- ix. o total de usuários cadastrados

- x. registro de todo o histórico de andamento dos protocolos
- xi. acompanhamento de prazos e prorrogações
- xii. dentre outras informações definidas oportunamente pela CONTRATANTE

1.2.1.9. O sistema deve utilizar protocolo de criptografia https ou outra que venha a substituir.

1.3. O tratamento, conversão, migração, adaptações das bases de dados e fórmulas, conforme características particulares de cada uma delas, visando o correto funcionamento dos sistemas, é de total responsabilidade da CONTRATADA.

1.4. O prazo para início da migração e conversão dos dados, implantação do sistema e treinamento da equipe será de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA.

1.4.1. Durante o período de conversão, a CONTRATADA deverá sanar imediatamente as incorreções apontadas pela CONTRATANTE.

1.4.2. Quaisquer incorreções no processo de conversão detectadas até 01 (um) ano do recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA deverão ser sanadas sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em prazo a ser negociado entre as partes.

1.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que necessário, treinamento para a equipe da CONTRATANTE e aos prestadores de serviço, podendo ser realizado presencialmente na sede da CONTRATANTE, ou de forma on-line.

3) ESTIMATIVA DE PREÇO

A estimativa de preço foi realizada por meio de orçamento direto e através do atual contrato da ARES-PCJ, que se encerra no mês de agosto de 2024. A média estimada foi de R\$ 21.810,00.

Empresa	Valor Total	Média
OMD	12.240,00	21.810,00
CONTATO SEGURO	36.000,00	
WebNets Soluções	12.000,00	
METASIX TECNOLOGIA	27.000,00	

4) LOTES

O serviço será contratado em **lote único**, dada a impossibilidade de parcelamento pela indivisibilidade do objeto, nos termos do artigo 40, §§2º e 3º, da Lei nº 14.133/2021.

5) GARANTIA

Não será exigida garantia para a contratação do objeto deste Termo de Referência, consoante artigo 96 Lei nº 14.133/2021.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A elaboração do Estudo Técnico Preliminar foi dispensada, conforme artigo 47, I, da Resolução ARES-PCJ nº 531/2023.

CRITÉRIO DE PARTICIPAÇÃO

A contratação dos serviços é destinada exclusivamente a Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO

A contratação dos serviços deverá ser realizada sob o critério de julgamento de **menor preço**.

CONTRATAÇÃO DIRETA

A prestação de serviços pretendida neste Termo de Referência poderá ocorrer com **dispensa de licitação**, uma vez que os valores previstos atendem aos limites do artigo 75, I e II, e §2º, da Lei nº 14.133/2021.

DOCUMENTAÇÃO

O prestador de serviço melhor classificado, deverá apresentar os seguintes documentos para a sua contratação:

- a) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- b) Comprovante de inscrição e de situação cadastral perante o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), o qual poderá ser obtido através da internet no site da Receita Federal;
- c) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da empresa, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- d) Prova de regularidade com a Fazenda Municipal da sede ou da filial da empresa vencedora, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos instituídos por lei municipal;
- e) Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS) – através de Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (conjunta - INSS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- f) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos;
- g) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT;
- h) Declaração da licitante que se encontra em situação regular perante o Ministério do Trabalho – MTE, na observância das vedações estabelecidas no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal, ou seja, proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre aos menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, sob as penas do art. 299 do Código Penal;
- i) Certificado de Apenados, nos termos do site do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – TCE/SP (www4.tce.sp.gov.br/publicacoes/apenados/apenados.shtm); e
- j) Certidão Negativa no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep) (<https://certidoes.cgu.gov.br/>)

- k) Atestado em papel timbrado de órgão público ou empresa privada que ateste já ter executado atividade similar;

Não serão aceitos protocolos ou documentos com prazos de validade vencidos.

PROVA DE CONCEITO

A prova de conceito será realizada para fins de verificação da conformidade do objeto com os requisitos e funcionalidades especificados neste Termo de Referência, seguindo os termos do **ANEXO II**.

CONSÓRCIOS

Não será permitida a participação no processo licitatório de empresas reunidas em consórcio, em razão da baixa complexidade dos serviços a serem contratados.

INSTRUMENTO CONTRATUAL

O prestador de serviço será convocado para assinar o termo de contrato no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo de aplicação das sanções cabíveis, segundo o disposto no artigo 90 da Lei nº 14.133/2021.

O prazo de vigência contratual será de **12 (doze) meses**, contados da assinatura da Ordem de Serviço, podendo sofrer prorrogações sucessivas até o limite decenal, desde que atendidos os requisitos do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021.

SUBCONTRATAÇÃO

Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

CONDIÇÕES DE ENTREGA

O prazo de início da prestação de serviços será de 30 (trinta) dias, a contar da Ordem de Serviço, que serão prestados mensalmente de forma contínua por 12 meses.

RECEBIMENTO

O recebimento provisório pelo fiscal do contrato ocorrerá em prazo razoável acordado entre as partes, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

O recebimento definitivo ocorrerá após a verificação do atendimento às necessidades explicitadas neste Termo de Referência, seguida da entrega da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente.

Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, mesmo antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no contrato, neste Termo de Referência e na proposta comercial, devendo o prestador de serviço refazê-lo, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, a contar da notificação, sem prejuízo de outras penalidades.

CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contados da data da entrega definitiva dos serviços e respectivo aceite da ARES-PCJ.

Em caso de enquadramento, o prestador de serviço deverá destacar no documento fiscal o valor de Imposto sobre a Renda a ser retido na fonte, conforme a Instrução Normativa RFB nº 2.145, de 26 de junho de 2023, que alterou a Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, onde os órgãos da administração pública direta dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, inclusive suas autarquias e fundações, ficam obrigados a efetuar a retenção de IRRF sobre os pagamentos efetuados às pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras de construção civil, conforme Tabela do Anexo I da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012. Caso o prestador de serviço usufrua de benefícios como isenção, não incidência ou alíquota zero, deverá informar e comprovar seu enquadramento legal no documento fiscal.

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

1) DA ARES-PCJ

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo prestador de serviço neste Termo de Referência e na proposta comercial;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- c) Notificar o prestador de serviço, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- d) Acompanhar, fiscalizar a entrega, e atestar nas notas fiscais/faturas a efetiva entrega do objeto;
- e) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, neste Termo de Referência ou na proposta comercial;
- f) Comunicar o prestador de serviço para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;
- g) Efetuar o pagamento ao prestador de serviço no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Referência;
- h) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo prestador de serviço;
- i) Aplicar as sanções legais e regulamentares;
- j) Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários pelo prestador de serviço, por meio dos documentos pertinentes;
- k) Oferecer as instalações físicas, indicação dos servidores conforme área envolvida, todas as informações e documentos necessários ao fiel cumprimento do contrato; e
- l) Disponibilizar local adequado para o recebimento do objeto.

2) DO PRESTADOR DE SERVIÇO:

- a) Cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;

- Prestar ao CONTRATANTE, sempre que necessários, os esclarecimentos sobre os serviços prestados, fornecendo toda e qualquer orientação necessária para a perfeita utilização;
- b) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor;
 - c) Comunicar à ARES-PCJ, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
 - d) Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas decorrentes da execução do objeto da presente contratação, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, por mais especiais que sejam e mesmo que não expressas na presente contratação.
 - e) Atender às determinações emitidas pelo fiscal e/ou gestor do contrato, ou pela autoridade superior, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitado(a);
 - f) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal e/ou gestor do contrato, ou pela autoridade superior, os itens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução contratual e/ou fornecimento do objeto e/ou dos materiais empregados;
 - g) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado a ARES-PCJ ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela ARES-PCJ, a qual ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ao prestador de serviço, ou da garantia o valor correspondente aos danos sofridos;
 - h) Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as à ARES-PCJ para ateste e pagamento;
 - i) Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos itens, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e neste Termo de Referência;
 - j) Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
 - k) Comunicar a ARES-PCJ, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução/entrega do objeto;
 - l) Paralisar, por determinação da ARES-PCJ, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica, ou que coloque em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
 - m) Cumprir, durante todo o período de execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social ou aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas;
 - n) Guardar sigilo sobre as informações obtidas em decorrência do cumprimento do objeto contratual;
 - o) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis advindos de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação;

- p) Alocar empregados com habilitação e conhecimento adequados à execução do objeto, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e legislação de regência;
- q) Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, adotando medidas eficazes para a proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado;
- r) Submeter à ARES-PCJ, previamente e por escrito, para sua análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere; e
- s) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

PENALIDADES

O prestador de serviço poderá ser responsabilizado administrativamente pela prática de quaisquer das infrações descritas no artigo 155 da Lei nº 14.133/2021, aplicando-se lhe as sanções descritas no 156 da referida Lei, segundo o procedimento disposto na Resolução ARES-PCJ nº 531/2023.

VALOR DA CONTRATAÇÃO

Estima-se o custo total da contratação em R\$ 21.810,00 (vinte e um mil, oitocentos e dez reais), conforme valores estimados para cada um dos itens do objeto.

ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Assembleia Geral da ARES-PCJ, por conta da rubrica *Custeio Administrativo nº 010101.0412510012.001 – Código Orçamentário: 33903900 – Outros Serviços – Pessoa Jurídica*, da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá – ARES-PCJ.

Gabriel Barros Carqueijo
Ouvidor

ANEXO I - PLANILHA DE PROPOSTA COMERCIAL

....., inscrita no CNPJ/MF nº, Inscrição Estadual nº, com sede no município de, Estado de, na Rua/Av., nº, CEP., fone:, e-mail:, através deste documento, encaminha sua Proposta Comercial referente a licença de uso de Software de Rotinas de Ouvidoria, para registros, análises, andamentos de manifestações de usuários dos serviços de saneamento para ARES-PCJ, respeitando as seguintes especificações:

Item	Descrição	Qtde	Valor Ofertado
01	Licença de Uso Software de Ouvidoria para registro de demandas com análises, andamentos e rotinas da solicitação	12	
02	Tratamento de Dados, conversão e migração para o novo software	1	
03	Treinamento da Equipe Técnica da ARES-PCJ e aos Prestadores de Serviço de Saneamento	1	
VALOR TOTAL R\$			
Valor por extenso:			

Notas:

- Os valores são apresentados com base na data desta proposta, que terá prazo de validade de 30 (trinta) dias.

_____, ____ de _____ de 2024.

Assinatura Autorizada

Nome:

CPF:

RG:

ANEXO II - PROVA DE CONCEITO

A Comissão de Contratação, junto à equipe de Ouvidoria da ARES-PCJ, procederá à avaliação do produto ofertado mediante convocação do responsável pela proposta melhor classificada (critério menor preço) no prazo de 03 (três) dias úteis, para apresentar o sistema de ouvidoria que analise dos requisitos funcionais que serão considerados os seguintes pontos:

ITEM	CRITÉRIOS	ATENDIMENTO	
		SIM	NÃO
1.	Acesso ao sistema em um ambiente exclusivo da ARES-PCJ e hospedado em nuvem (cloud), através de login e senha.		
2.	Permitir o cadastro de usuários da ARES-PCJ, usuários dos prestadores de serviços e das demandas dos manifestantes, sem limites de usuário ou manifestações.		
3.	Permitir o cadastro de diferentes perfis de usuários com, no mínimo: 1 perfil de Ouvidor, 2 perfis da equipe de Ouvidoria, 20 perfis para analistas internos que possam ser vinculados a unidades específicas, e 130 cadastros de usuários externos (municípios associados) que possam acessar o sistema via internet para trâmite das reclamações.		
4.	Geração de um número único de protocolo de registro para acompanhamento da manifestação por parte tanto do manifestante, quanto pela equipe de Ouvidoria e pelos prestadores regulados (o número de protocolo deverá ser emitido após o registro das manifestações, de forma que permita o acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante via link, devendo o usuário ser notificado imediatamente após a abertura da manifestação).		
5.	Opções que possibilitem ao usuário utilizar o protocolo da manifestação para ter acesso ao sistema e acompanhar o trâmite da manifestação (a plataforma deverá ser responsiva para facilitar o acesso por dispositivos móveis).		
6.	Permissão aos manifestantes para cadastrem a reclamação via formulário eletrônico sem a necessidade de fazer quaisquer tipos de cadastros prévios, disponibilizando link para acesso ao formulário de registro de manifestações vinculado com o sistema para ser divulgado em nossos canais de contato como site, e-mail e aplicativo de mensagem.		
7.	Possibilidade de encaminhamento on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e/ou correspondências		
8.	Fluxo da informação – distribuição de cobrança por e-mail durante os trâmites dos protocolos com alerta aos usuários representantes da unidade;		
9.	Tela de resumo com tags de identificação editáveis para cada manifestação		
10.	Formulário eletrônico personalizável que contenha, no mínimo, os seguintes campos: i. tipos de manifestações (consultas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios); ii. unidade de ocorrência, permitindo que o usuário selecione o prestador a que se refere a manifestação; iii. descrição; iv. anexos, permitindo a anexação de documentos comprobatórios, como documentos, fotos e vídeos; v. nº de protocolo de atendimento, registro de atendimento, nº de processo ou ordem de serviço do prestador; vi. identificação, permitindo que o manifestante selecione a forma de identificação como aberta, sigilosa ou anônima, sendo que, para manifestações anônimas, todos os campos de identificação deverão ser ocultados; vii. forma de resposta, permitindo que o manifestante selecione, no mínimo, e-mail ou telefone com a opção de receber a notificação por SMS;		

	viii. nome; ix. e-mail; x. telefone; xi. assuntos pré-determinados com opção de cadastramento, ativação e/ou desativação pela equipe de Ouvidoria; xii. endereço completo (rua/avenida, nº, complemento, bairro, estado, CEP); e xiii. Termo de Aceite da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei federal nº 13.709/2018.		
11.	Ambiente interno, onde o Ouvidor e a equipe de Ouvidoria façam o cadastro de manifestações recebidas por atendimento presencial, e-mail, site ou telefone, de forma que fique registrado na manifestação a forma de entrada (atendimento presencial, e-mail, site ou telefone)		
12.	Permitir que os perfis do Ouvidor e da equipe de Ouvidoria editem diversos campos, como assunto e o tipo de manifestação cadastrada pelo usuário manifestante.		
13.	Acolher as manifestações e permitir o encaminhamento para representantes das unidades (prestadores).		
14.	Permitir ao Ouvidor interagir via sistema com as unidades (prestadores), para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias ou novas informações ao manifestante.		
15.	Opção de encerrar a manifestação como PROCEDENTE SOLUCIONADA, PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA ou IMPROCEDENTE, ou outras opções semelhantes que possam vir a substituir as atuais, permitindo que somente o perfil do Ouvidor e da equipe de Ouvidoria possa encerrar a manifestação.		
16.	Emitir gráficos e relatórios em diversos formatos (html, excel, pdf)		
17.	Efetuar busca rápida de manifestações através de filtros de consulta em diversos campos, como endereço, CEP, nome, prestador, etc;		
18.	Opção para desmembramento de manifestações quando houver mais de um assunto, com encaminhamentos múltiplos de forma independente;		
19.	Controle de prazos e a identificação de pendências, colocando-as em destaque		
20.	Opção de visualização da distribuição geográfica das manifestações (busca por endereço, rua, bairro, município, estado);		
21.	Pesquisa ou emissão em tela de relatório através de parâmetros (nº de protocolo, nome do interessado, endereço, nome do prestador de serviço, entre outros)		
22.	Nas pesquisas ou relatórios, o sistema deverá fornecer: i. andamento de um protocolo (condição atual e histórico) ii. protocolos em atraso geral ou por departamento iii. rol de protocolos por interessado/departamento/regulado iv. protocolo aberto ou encerrado em um período específico v. estatísticas de atraso por departamento ou tipo de protocolo vi. relatório de protocolos por ordem crescente e sua localidade vii. relatório de protocolo por assuntos viii. relatório de protocolos encerrados ix. o total de usuários cadastrados x. registro de todo o histórico de andamento dos protocolos xi. acompanhamento de prazos e prorrogações		
23.	Permitir que os perfis de ouvidor e equipe de ouvidoria configurem, conforme as Resoluções normativas e as necessidades atuais e futuras, os prazos: i. de resposta das unidades dos prestadores para a Ouvidoria da ARES-PCJ ii. de resposta final da ouvidoria da ARES-PCJ para o manifestante		

Para ser considerado APROVADO, o produto deverá atender, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos critérios, sendo REPROVADO e, por conseguinte, desclassificado aquele que obtiver percentual inferior, convocando-se o responsável pela próxima proposta mais bem classificada para submissão à prova de conceito, e assim por diante.