

SISTEMA DE SANEAMENTO BÁSICO

A seguir estão enumerados os requisitos necessários que devem fazer parte do sistema proposto:

LEITURA CONVENCIONAL POR COLETOR:

1. O Sistema deverá disponibilizar a opção de utilização de coletores de dados para realização de leitura convencional.
2. O Sistema deverá gerar arquivos a serem utilizados nas leituras dos hidrômetros, por grupo e rota de leitura. Deverá respeitar a sequência cadastrada ou, no caso de não haver sequência, a classificação estabelecida pelo órgão.
3. O Sistema deverá registrar, no momento da leitura, eventuais ocorrências referentes às validações efetuadas sobre a mesma. Estas ocorrências serão utilizadas posteriormente, após o retorno das informações ao sistema, para verificações e acertos.
4. O Sistema deverá registrar as leituras das ligações, assim como as coordenadas da ligação (latitude e longitude) correspondentes.
5. O sistema deverá contar com procedimento específico para os casos em que a leitura tenha sido realizada há mais de 30 dias. Deverá calcular o valor do consumo correspondente a 30 dias, posicionando a leitura atual e consumo para o cálculo das contas.
6. Deverá registrar as divergências ou outras anormalidades encontradas nas leituras efetuadas em campo, qualificando-as de acordo com códigos cadastrados.
7. O sistema deverá possuir relatórios que auxiliem na análise das informações coletadas.
8. Permitir a descarga das leituras efetuadas por rota, não necessitando aguardar o término das demais leituras para a importação no sistema.
9. O Sistema deverá permitir a mudança automática do método de leitura convencional de para o método de leitura e emissão simultânea da conta, onde o cálculo e emissão de contas deverão ser processados no momento da leitura, através

de microcomputadores portáteis, de acordo com tipo de cálculo estabelecido pelo órgão.

10. O sistema deve permitir a inclusão de leituras manualmente, para casos de leituras informadas pelos contribuintes. Esta inclusão somente poderá ser efetuada antes do retorno das leituras da rota e/ou grupo. Para estas ligações, a leitura do leiturista será desprezada.

11. Permitir o gerenciamento das atividades dos leituristas, através de relatórios gerenciais.

12. Permitir que a comunicação entre o coletor de leituras e a unidade central de processamento seja do tipo Wi-Fi, via protocolo TCP/IP.

13. Todos os softwares de suporte e banco de dados adicionais necessários para o funcionamento do sistema deverão ser fornecidos pela contratada com suas respectivas licenças de uso.

14. Os arquivos trocados entre o coletor de leituras e o Sistema de Saneamento Básico devem obedecer lay-out definido pelo órgão, obrigatoriamente compatível em todos os níveis com o Sistema de Saneamento Básico.

15. O Sistema de Saneamento Básico deverá conter procedimento de geração do arquivo para o Módulo de Leitura (convencional ou com emissão simultânea de conta);

16. O Sistema deverá conter procedimento de controle de distribuição, para o Módulo de Leitura, dos arquivos preparados na etapa anterior;

17. O Sistema deverá conter procedimento para o recebimento dos arquivos após a coleta das leituras;

18. O Sistema deverá conter relatórios gerenciais que permitam o acompanhamento da atividade de leitura, fornecendo informações tais como: quantidade de leituras realizadas por leiturista; horário de realização das leituras; nome do leiturista; intervalo de tempo entre leituras.

19. O sistema deve permitir a parametrização de códigos de ocorrência, para os quais, no momento do lançamento, seja exigida a captura da imagem (fotografia comprovando o lançamento do código de ocorrência.)

20. O sistema deverá ser capaz de estabelecer o vínculo das fotografias, provenientes dos coletores de dados, ao respectivo CDC (código de cadastro do consumidor).

21. O Módulo de Leitura deverá permitir a mudança de leiturista a qualquer tempo.
22. O Módulo de Leitura deverá validar a informação registrada, em tempo real. As ações a serem estabelecidas para cada tipo de ocorrência, durante o registro da respectiva leitura, deverão ser parametrizadas. Exemplo: supondo uma situação em que o leiturista registrou o fato de ter se deparado com o portão do imóvel fechado, impedindo a realização da leitura (ocorrência = “portão fechado ou hidrômetro inacessível”). Para um caso semelhante a este, o programa não deverá permitir o registro de leitura, de acordo com parametrização realizada para este tipo de ocorrência.
23. Deverá possuir parâmetro que oriente o leiturista na verificação do número do lacre dos hidrômetros.
24. Deverá possuir parâmetro para obrigar o registro de leitura ou código de leitura / ocorrência, antes de prosseguir ao próximo imóvel / leitura.
25. Deverá possuir parâmetro que, quando acionado, implique na geração de uma indicação de verificação para a condição de consumo maior ou menor que a média, mostrando o último consumo registrado e a média habitual.
26. O Sistema deverá fornecer informações que possibilitem a análise das leituras com consumos considerados altos ou baixos. Estas informações serão fundamentais para a realização de ajustes necessários nas respectivas contas, com acréscimos e decréscimos de consumo, ou outras situações identificadas pelo sistema.
27. A análise ou crítica de consumo deverá ser efetuada em tela própria ou através de emissão de relatórios, contendo no mínimo filtro por: grupo, referência, rota logradouro, tipo de crítica, consumo. Como resultado da seleção, deverão ser apresentadas, no mínimo, as seguintes informações: CDC, situação da ligação, percentual de variação, identificação, categoria e economia, leitura anterior, leitura atual, ocorrência de leitura, data de leitura, nome do leiturista.
28. O Sistema deverá permitir, durante a crítica da leitura em tela, a seleção de ligação para releitura ou vistoria e ainda a inclusão do status da crítica, como por exemplo: analisada, vista. Deverá possibilitar filtragem de seleção de registros através deste mesmo status.
29. O Sistema deverá permitir, durante a crítica, alterações da leitura, ocorrência e data da leitura. Deverá atualizar automaticamente o status da crítica, indicando que a

mesma já foi verificada. Desta forma evitará que a leitura que seja verificada novamente.

30. O Sistema deverá oferecer opção de impressão, em formulário próprio, das ligações selecionadas para releitura ou vistoria, para que seja dada continuidade ao processo de crítica da leitura.

31. Deverá ainda ter a opção de marcar as ligações desejadas para a geração de ordens de serviço no Sistema de Atendimento ao Cidadão (que passará a acompanhar a execução das mesmas).

32. Durante a crítica de leitura em tela, deverão haver opções para a visualização do histórico da ligação e para a impressão do relatório contendo as informações da crítica de leitura.

33. O sistema deverá impedir a liberação do grupo para a continuidade do processo de leitura/cálculo enquanto todas as críticas registradas não tiverem sido verificadas. Deverá demonstrar em tela as quantidades pendentes de cada rota e as respectivas ligações.

CÁLCULO E EMISSÃO CONVENCIONAL:

34. O processamento do cálculo será sempre efetuado em microcomputadores instalados nos escritórios do órgão.

35. As contas de água, esgoto e serviços, deverão ser providas com código de barras no padrão Febraban ou Cnab. Estas informações serão utilizadas para a baixa dos pagamentos, pelo processo de captura via leitura ótica (Scanner).

36. A leitura, o cálculo, a emissão de contas e as demais rotinas associadas deverão ser executadas de forma assíncrona, por grupo. Porém, para cada grupo, o sistema deve controlar a sequência lógica de realização de tarefas impedindo a execução de rotinas em desacordo com a mesma. Como exemplo, podemos citar a emissão de contas sem que a verificação das anomalias apontadas nos cálculos tenha sido analisada.

37. O processamento de leituras de hidrômetros, cálculo e emissão das contas de água, esgoto e serviços deverá estar de acordo com a estrutura tarifária do órgão.

38. O sistema deverá disponibilizar procedimento de cálculo tarifário de consumo de água, resíduo de troca de medidores e lançamento pelo consumo taxado.

39. Após efetuado o cálculo, o sistema deverá permitir a emissão local das contas de água, esgoto e serviços. Deverá possibilitar também a geração de arquivo com as informações necessárias, a ser encaminhado à empresa capacitada para esta emissão.

40. A conta de água, esgoto e serviços deverá estar preparada para a inclusão de mensagens de débito de contas anteriores, também a emissão da declaração de quitação anual de débitos conforme determinado na lei 12.007/2009, de acordo com critérios estabelecidos pelo órgão.

41. Deverá estar disponível após o cálculo a emissão do histograma de consumo.

42. O Sistema deverá permitir o registro e manutenção dos roteiros e sequências de leitura de hidrômetros e de entrega de contas; mostrando as informações atuais cadastradas, permitido a alteração para novas rotas e redefinindo a sequência automaticamente das ligações alteradas, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo órgão.

43. Deverá ainda ser permitido a alteração de rotas por grupo, rota e logradouro sem que a sequência seja afetada.

44. O Sistema deverá ter opção de resequenciamento das rotas de leitura ou entrega por logradouro através de parâmetros definidos tais como: intervalo da sequência, numeração do logradouro, lado da rua.

ARRECADAÇÃO E COBRANÇA:

45. O Sistema deverá estar desenvolvido para realizar o controle da Arrecadação e Cobrança de forma regionalizada, utilizando os recursos de transferência dos dados por: meio eletrônico; captura do código de barras via Scanner ou caneta ótica; entrada de pagamentos via digitação em micro. Serão envolvidas contas de água, carnês, guias de recolhimento e outros documentos de recebimentos diversos que compõe a receita do órgão para atualização diária da cobrança.

46. O processo de leitura do código de barras deverá incluir as contas impressas simultaneamente pelo Microcomputador portátil e pelo método convencional, utilizando leitores de código de barras, caneta ótica ou outros recursos de leitura.

47. O software para captura do código de barras deverá ter característica de multitarefa, gerenciando em tempo real as operações simultâneas de vários usuários

e seus respectivos arquivos de armazenamento. O software ainda deverá evitar a perda de dados numa eventual falta de energia elétrica.

48. O Sistema deverá estar preparado para efetuar o controle de arrecadação online, através de caixa autenticadora nas dependências do órgão, efetuando autenticação de documentos em impressora própria, ligada ao sistema e registrando as baixas dos documentos.

49. O Sistema deverá estar preparado para manter registradas e atualizadas as informações referentes aos pagamentos realizados na rede arrecadadora, contendo: a data do pagamento, o estabelecimento em que foi pago, valores recebidos, multas e outros encargos financeiros pertinentes, que dispostos na tela das estações de trabalho, ou em forma de relatórios com opção de vídeo, arquivo ou impressora, servirão de fonte de consulta pelo setor de Atendimento ao Cidadão. Deverá incluir os débitos referentes a contas de água e esgoto assim como a carnês de contribuição de melhorias, inscritos ou não em dívida ativa, identificando cada caso.

50. O Sistema deverá permitir a recepção de pagamentos efetuados na rede bancária, eletronicamente, em arquivos de acordo com padrão definido pela FEBRABAN ou Cnab, nas respectivas datas contábeis. Cada arquivo deverá compor um lote, permitindo consultas e geração de relatórios.

51. A arrecadação deverá integrar-se com o Sistema de Contabilidade registrando automaticamente os valores da receita arrecadada nos módulos de Gestão Orçamentaria, Tesouraria e Contabilidade (se for o caso, se for sistema de terceiro, deverá permitir a integração via exportação de dados, obedecendo layouts de exportação/importação e contas contábeis correspondentes). Deverá gerar os respectivos relatórios analíticos. Deverá permitir a geração de relatórios referente à arrecadação, de acordo com as contas contábeis cadastradas pelo órgão.

52. Deverá estar preparado para a geração de arquivos de cobrança das contas de água, esgoto e serviços por débito automático para a rede bancária de acordo com o padrão estabelecido pelo órgão.

53. O Sistema deverá permitir o cadastro dos códigos orçamentários / contas contábeis do órgão, permitindo alterações de acordo com a necessidade. Deverá ainda haver, na composição do analítico da receita, a possibilidade de configuração da receita como normal, dívida ativa ou ambos.

54.O Sistema deverá permitir a identificação, de maneira seletiva, dos clientes inadimplentes para com o órgão, permitindo a emissão de comunicados de débitos, segundo critérios de seleção.

55.O Sistema deverá permitir a identificação de clientes devedores, através da ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.

56.O Sistema deverá estar preparado para a emissão das notificações de débito com código de barras. Deverá também efetuar o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.

57.O Sistema deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.

58.O sistema de Arrecadação e Cobrança deve permitir a leitura e inserção de múltiplos títulos para, ao final, somar o valor total e ser arrecadado pelo caixa.

59.O Sistema de Arrecadação e Cobrança deve permitir escolher o modo de pagamento ao finalizar as leituras, podendo o consumidor pagar em dinheiro, cartões de débito e crédito ou cheque. O sistema deve permitir também que a arrecadação total final seja feita com mais de um meio de pagamento, sem ser necessário realizar o retrabalho de ler novamente os títulos a receber devido mudança do modo de pagamento.

60.O Sistema de Arrecadação e Cobrança deve permitir saída do caixa para finalidades específicas, permitindo definir o tipo de saída se dinheiro, cheque ou cartões, para fins contábeis. Na saída para DEPÓSITO, permitir especificar para qual banco, agência e conta corrente como destino, todos previamente cadastrados para agilizar o processo.

61.O Sistema de Arrecadação e Cobrança deve diferenciar as saídas envolvendo cartões de acordo com a bandeira da operadora de cartão para fins contábeis.

62.O Sistema de Arrecadação e Cobrança deve permitir na saída que seja especificada a razão ou motivo, com capacidade de no mínimo 30 caracteres para descrição e que apareça no relatório de fechamento de caixa corretamente a finalidade.

63. O Sistema de Arrecadação e Cobrança deve permitir o estorno de lançamento individual do item para devolução de pagamentos.

DÍVIDA ATIVA

64. O Sistema deverá permitir a inscrição em Dívida Ativa de débitos vencidos referentes a Contas e Parcelas de Carnês, de acordo com a periodicidade estabelecida pelo órgão.

65. A inscrição em dívida ativa dos débitos vencidos e não pagos deverá ser feita automaticamente pelo módulo que os seleciona, conforme os parâmetros estabelecidos pelo órgão. A composição do valor inscrito deverá ser o valor original das contas e parcelas dos carnês no momento da inscrição.

66. O Sistema deverá ter a opção de inscrição individual de contas e parcelas de carnês em dívida ativa, permitindo para isto a seleção das contas/parcelas desejadas.

67. Permitir a geração do livro de dívida ativa com as informações das contas/parcelas inscritas, determinando número de livro, quantidade de páginas por livro, página inicial e demais informações pertinentes ao livro.

68. O sistema deverá permitir a seleção de contribuintes em débito, individual ou coletivamente, para emissão das notificações de dívida ativa.

69. As notificações de dívida ativa poderão ser geradas com código de barras para pagamento, efetuando para este fim o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.

70. O sistema deverá permitir a manutenção nas notificações emitidas pelo sistema, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas, assim como a data de entrega das notificações.

71. Permitir o parcelamento do débito inscrito em dívida ativa, através de lançamento de serviço em conta ou emissão de carnê. Deverá efetuar a separação de valores para posterior identificação da receita referente à dívida ativa.

72. Nos Carnês de pagamento deverão constar todas as características do débito, dados do consumidor, o valor inscrito em Dívida Ativa e ainda as atualizações dos valores originais através do cálculo dos juros, multas e correção monetária conforme critérios estabelecidos pelo órgão.

73. O sistema deve permitir a geração de carnês em moeda corrente ou índice, efetuando a atualização dos valores conforme a norma especificada.

74. Deverá haver opção para atualização das parcelas dos carnês através de índice específico, efetuando a alteração dos valores das parcelas já geradas. Após a atualização deverão ser emitidas as parcelas para entrega aos consumidores.

75. Deverá ser bloqueado pelo sistema o parcelamento em carnês no qual constem contas inscritas e não inscritas, simultaneamente. Estes parcelamentos somente poderão ser efetuados separadamente.

76. Sistema deverá permitir a inclusão, no carnê, de serviços de honorários e custas processuais ou outros serviços de acordo com o estabelecido pelo órgão.

77. O sistema deverá estar preparado para emissão dos documentos necessários para a execução fiscal: certidão de dívida ativa e petição de acordo com os dados e modelos estabelecidos pelo órgão.

78. Na emissão de certidão, o sistema deverá automaticamente efetuar o bloqueio das respectivas contas. Deverá informar, no ato da consulta da ligação, a existência de contas em execução fiscal.

79. As notificações, certidões e petições de dívida ativa deverão ser emitidos de acordo com os responsáveis pelos débitos existentes, podendo haver mais de um responsável para uma mesma dívida. O sistema deverá ainda controlar a emissão, avisando a impossibilidade quando não houver responsáveis ou documentos cadastrados (RG e CPF/CNPJ).

80. Deverá ter a opção de geração de arquivo e emissão de relatório com as execuções fiscais a serem entregues ao Tribunal de Justiça, de acordo com exigências da empresa contratada para realizar esta tarefa. O sistema deve também estar preparado para recepcionar o arquivo de retorno do Tribunal de Justiça com as informações dos processos abertos, também de acordo com exigências da empresa contratada para realizar esta tarefa.

81. O Sistema deverá permitir o acompanhamento diário do saldo de dívida ativa. Deverá informar diariamente o saldo de dívida ativa, os valores que compõem esse saldo e ainda as movimentações da dívida ativa para informação à contabilidade, tais como: cancelamentos, inscrições, parcelamentos, reabertura de contas, receita e demais informações referentes à movimentação.

82. Os valores que compõem o saldo da dívida ativa deverão estar contidos em relatório analítico, a fim de que seja possível o acompanhamento da movimentação da dívida ativa realizada.

MICROMEDIÇÃO (HIDROMETRIA)

83. Para o módulo de Micromedicação (hidrometria) o Sistema deverá estar preparado para gerenciar, de forma automática, todas as informações e dados históricos dos hidrômetros: instalados, retirados, recuperados e aferidos. Deverá registrar, de forma automática, os dados das ligações em que o hidrômetro está ou esteve instalado.

84. Deverá ser mantida, através do modulo de Micromedicação tabela com os dados dos hidrômetros instalados nas diversas ligações de água e dos mantidos em estoque, no mínimo com as seguintes informações: fabricante, vazão, quantidade de dígitos, diâmetro, fabricante, fornecedor, data e nota fiscal de aquisição.

85. Deverão ser registradas, de forma automática, as datas de cada instalação/retirada, os cdc's das instalações, as datas de registro de paralisação de cada hidrômetro assim como as ocorrências verificadas nos procedimentos de leitura para faturamento relativas aos hidrômetros. Esses registros devem estar disponíveis para consulta no cadastro do hidrômetro.

86. Deverão ser registradas as trocas de hidrômetros efetuadas nas ligações, armazenando os dados da retirada e colocação. Somente poderão ser utilizados hidrômetros previamente cadastrados em tabela específica.

87. Nas trocas de hidrômetro, quando houver resíduo de consumo, o sistema deverá armazenar o resíduo para cobrança na próxima fatura junto com o consumo do novo hidrômetro.

88. Deverá estar disponível opção de correção do número do hidrômetro, para os casos onde houve erro de cadastro, sem que esta alteração afete o consumo da ligação.

89. O sistema deve disponibilizar opção de cadastro das aferições efetuadas, mostrando resultado em tela e emitindo o respectivo laudo.

90. Deverá ainda ter opção de armazenamento de hidrômetros aferidos, indicando local e tempo que devem permanecer guardados, assim como o motivo do armazenamento.

CONTRIBUIÇÃO DE MELHORIAS

91. O Sistema deverá utilizar, no módulo de Contribuição de Melhorias, o mesmo cadastro utilizado pelos sistemas de Faturamento e Arrecadação relativos a imóveis e terrenos.

92. Para cada Edital de Contribuição de Melhorias o sistema deverá permitir o registro do ano, número data e valor do edital, o tipo de rateio a ser adotado, as formas de parcelamento e os contribuintes beneficiados.

93. O Sistema, a partir dos dados do edital, deverá efetuar para cada contribuinte o cálculo do valor devido, dividindo-o pelo número de parcelas, estabelecendo assim seu valor e vencimento das parcelas e gerar o respectivo carnê de pagamento.

94. Deverá ter opção para cancelamento do edital.

95. A rotina de associação de contribuintes a um determinado edital deverá contar com ferramentas que permitam a seleção dos mesmos por logradouro.

96. O registro de pagamentos das parcelas dos Carnês de Contribuição de Melhorias deverá ser feito pelo sistema de Arrecadação conjuntamente com as Contas de Água e Esgoto e outros documentos de Arrecadação, contabilizando adequadamente as diversas receitas arrecadadas.

97. Deverá estar disponível tela para consulta dos dados de cada contribuinte informando os dados do edital, do contribuinte, do carnê e dos pagamentos. As informações contidas nos carnês e nos pagamentos deverão estar disponíveis também nas telas de consulta de débitos do módulo de arrecadação.

98. O Sistema deverá permitir a inscrição de débitos vencidos em Dívida Ativa com periodicidade estabelecida pelo órgão. A inscrição em dívida ativa dos débitos vencidos e não pagos deverão ser feitas automaticamente, através de procedimento que os seleciona conforme os parâmetros estabelecidos pelo órgão. Aos valores originais do débito deverão ser acrescidos juros multas e correção monetária, calculados conforme critérios estabelecidos pelo órgão.

CORTE / RELIGAÇÕES

99. O Sistema deverá permitir que sejam identificados, de maneira seletiva, os clientes inadimplentes para com o órgão. Deverá disponibilizar a emissão de comunicados de corte, segundo critérios de seleção estabelecidos.

100. O Sistema deverá disponibilizar condições para identificar os clientes devedores por: ligação, grupo, logradouro, categoria, vencimentos, meses pendentes, valores mensais e globais, disponibilizando a informação para as ações de regularização da carteira.

101. O Sistema deverá estar preparado para a emissão das notificações de corte com código de barras. Deverá também possibilitar o agrupamento das contas no momento da emissão das notificações.

102. O Sistema deverá permitir a manutenção das notificações de corte emitidas, permitindo cadastrar o status da entrega das mesmas.

103. O Sistema deverá controlar, no processo de geração de ordens de serviço de corte, a emissão e entrega das notificações. Para uma ligação não notificada, não poderá ser emitida uma ordem de corte.

104. Durante a geração das ordens de corte, o sistema deverá criar informação de controle, indicando, para a ligação correspondente, a situação de corte.

105. Deverá possibilitar o registro das respectivas ordens de serviço de corte no Sistema de Atendimento a Cidadãos (que passará a efetuar o acompanhamento da execução das mesmas).

106. Nas ordens de corte geradas deverá ser possível registrar o motivo pelo qual a ligação não foi cortada. Esta informação deverá estar disponível para consulta na própria ligação. No caso de ter sido realizado o corte, no mínimo, as seguintes informações deverão ser registradas: tipo de corte, data, leitura e responsável

107. O Sistema deverá permitir a identificação dos imóveis com o fornecimento de água interrompido por falta de pagamento. Deverá também permitir a seleção dos imóveis a serem reabilitados, agrupando estas informações para: faturamento, geração de ordens de serviço e relatórios de controle de cortes.

108. O Sistema deverá manter histórico de todas as notificações, ordens de corte e religações efetuadas.

CADASTRO

109. O Sistema deve permitir o registro e manutenção dos dados referentes as ligações de água e esgoto. Deve permitir o armazenamento de informações cadastrais do terreno, do imóvel, da ligação e das contas:

110. A tabela de terrenos deverá conter informações referentes aos mesmos, tais como: planta, área, testada, lote, quadra e demais informações pertinentes ao terreno do imóvel.

111. A tabela de imóveis deverá conter informações referentes aos mesmos, tais como: inscrição municipal, endereço do imóvel, endereço de entrega, endereço de correspondência, proprietário e compromissários.

112. A tabela de ligações deverá conter as informações pertinentes às mesmas, que influenciarão diretamente o cálculo das faturas, tais como: situação da água, situação do esgoto, tipo de cobrança, hidrômetro, categorias, atividade, benefício social e outros,

113. A tabela de contas deverá conter as informações gerais relativas às mesmas, tais como: leituras, ocorrências, valores, serviços, taxas, datas e outros.

114. O sistema deverá permitir, para cada imóvel, o cadastro de vários proprietários e compromissários com seus respectivos endereços e documentos.

115. Deverá ainda possuir cadastro de informações complementares à ligação, onde serão armazenadas outras informações pertinentes, tais como: piscina, número de moradores, cônjuge, renda familiar, estado civil e outras. Essas informações serão cadastradas para efeito de análise, não influenciando no cálculo das faturas de água, esgoto e serviços.

116. A manutenção das informações de cadastro, sejam referentes ao terreno, imóvel ou ligação, deverá ser permitida em seus respectivos módulos e/ou telas de acordo com a configuração de permissões estabelecida pelo órgão.

117. O sistema deverá permitir a criação de condomínios automaticamente, cadastrando inicialmente a ligação principal e posteriormente em tela, liberar a tela para preenchimento das ligações secundários, com obrigatoriedade nos seguintes campos: Proprietário, CPF/CNPJ, R.G, Inscrição Municipal, Número do hidrômetro. Disponibilizar também Status de positivo ou retorno de erros após preenchimentos dos dados básicos de criação das ligações.

118. Deverão ser armazenadas, em histórico, todas as alterações efetuadas no cadastro.

119. O Sistema deverá permitir a localização e identificação dos clientes, por meio do número da conta (CDC), nome do usuário (consulta fonética), código do logradouro, número do hidrômetro, nome da rua (consulta fonética) e pelo número do imóvel, ou número de inscrição (Identificação), CPF, inscrição municipal, bairro.

120. O Sistema deverá disponibilizar consulta ao cadastro, com, no mínimo, as seguintes informações: terreno, imóvel, contas, leituras, débitos, categorias, serviços, notificações, carnês de parcelamento e histórico.

121. O Sistema deverá permitir o cadastro das informações necessárias para a concessão de desconto de benefício social ou atividade, conforme norma específica.

122. O Sistema deverá permitir o bloqueio da ligação, impedindo algumas ações sobre a mesma, de acordo com o parametrizado pelo órgão, tais como: parcelamentos, cortes e notificações.

123. O Sistema deverá permitir o cadastro de condomínios nas ligações, efetuando cálculo diferenciado de acordo com as definições estabelecidas pelo órgão e legislação municipal.

124. O Sistema deverá permitir, para cada ligação, o cadastramento de data de vencimento especial das contas de água, esgoto e serviços. Estas informações serão utilizadas em casos específicos, a serem analisados pelo órgão.

RELATÓRIOS GERENCIAIS

125. O Sistema deverá possuir relatórios de todos os módulos do sistema, disponibilizando geração a qualquer tempo para acompanhamento das movimentações efetuadas e gerenciamento do órgão, conforme as características abaixo:

- Relatório histograma de consumo;
- Relatório referente ao faturamento por categoria contendo, no mínimo, as informações de: quantidade de ligações de água e de esgoto, quantidade de contas geradas, valor de água, valor de esgoto, valor dos serviços, valor das taxas, consumo real e faturado, quantidade de economias de água e de esgoto, ligações com e sem hidrômetro, quantidade de contas lançadas e não lançadas, quantidade de ligações e economias de água e esgoto ativas, quantidade de ligações cortadas.
- Relatório de ligações, economias e volume por categoria e faixa de consumo, podendo determinar as faixas de consumo para o relatório.
- Relatório demonstrativo de consumo, mostrando o consumo dos últimos 12 meses, média, categoria e economia de um conjunto de ligações.
- Relatório mostrando quantidades e valores das contas em aberto por vencimento, indicando valores de água, esgoto, serviços e taxas.
- Relatório mostrando quantidades e valores de faturamento e arrecadação. As informações de arrecadação deverão ser divididas por prazo de pagamento sendo até o vencimento, 30, 60, 90, 120 e com mais de 120 dias. As informações dos valores não arrecadados deverão ser subdivididos por categoria.
- Relatório dos maiores consumidores, contendo, no mínimo, as informações de cdc, nome, endereço, leitura anterior e atual, hidrômetro, média, categoria, economia, consumo e valor da conta.
- Relatório referente ao faturamento, classificado por atividade, bairro ou por categoria, contendo, no mínimo as informações de: quantidade de ligações de água e esgoto, economias de água e esgoto, volume real e faturado, valor total.
- Relatório dos carnês gerados, cancelados, reparcados, contendo, no mínimo as informações de: cdc, carnê, data e valor.
- Relatório de parcelas de carnês pagas e em aberto, contendo, no mínimo as informações de: cdc, carnê, parcela, valor da parcela e valor pago.
- Relatório das contas agrupadas que não foram pagas, contendo, no mínimo as informações de: cdc, nome, endereço, data do agrupamento, referencia, valor de água, esgoto, serviços, taxas, multa, juros, correção e total da conta.

- Relatório das contas cadastradas em débito automático que não foram pagas, contendo, no mínimo as informações de: cdc, nome, endereço, referência, vencimento e valor.
- Relatório de débitos de água e esgoto detalhado, contendo, no mínimo, as informações de: cdc, nome, endereço, hidrômetro, situação da ligação, valor de água, esgoto, serviços e taxas, multa, juros e correção, valor total original, valor total corrigido e data de vencimento. Para este relatório deverão estar disponíveis, no mínimo: filtro por grupo, intervalo de contas, valor mínimo e máximo, vencimento inicial e final, categoria, quantidade de contas em aberto, quantidade máxima de devedores, logradouro e bairro.
- Relatório estatístico de notificações emitidas, contendo informações de quantidade e valor das emitidas, entregues, pagas, parceladas, canceladas, cortadas, religadas e outras informações.
- Relatório de hidrômetros cadastrados no sistema, com opção de selecionar os que estiverem em uso, parados, por tempo e por data de instalação, no mínimo com as informações de: cdc, nome, endereço, hidrômetro, número de ponteiros, última leitura, data de leitura e consumo.
- Relatório de hidrômetros cadastrados e ainda não utilizados.
- Relatório de contas referente a Portaria CAT56.
- Relatório de ligações com mais de uma categoria cadastrada.
- Relatório com informações sobre o cadastro de ligações, utilizando como filtro, no mínimo as informações de: situação da água, situação do esgoto, grupo, categoria, tipo de cobrança, logradouro, bairro, atividade, rota de leitura, quantidade de economias, tipo de ligação, benefício social, ligações excluídas. Este relatório deverá apresentar os principais dados das ligações selecionadas, podendo ser detalhado ou resumido.
- Relatório de logradouros cadastrados.
- Relatório de erros durante o cálculo das contas.
- Relatório das principais alterações efetuadas no sistema pelos funcionários, tais como: emissão de segunda via de conta, agrupamentos, parcelamentos, alteração de contas, estorno de parcelamentos e emissão de guias.

- Relatório dos parcelamentos em conta efetuados, contendo, no mínimo, as informações de cdc, nome, contas parceladas, valor original das contas, valor parcelado.
- Relatório dos parcelamentos em conta efetuadas e em atraso.
- Relatório de serviços lançados e a lançar em contas contendo, no mínimo informações de: cdc, quantidade de parcelas, valor das parcelas, valor lançado, valor a lançar.
- Relatório de volumes alterados, mostrando as alterações efetuadas por contas, no consumo real e/ou faturado das contas.
- Relatório analítico e sintético de leituras efetuadas por leiturista e por horário das leituras efetuadas.
- Relatório de ocorrências durante a leitura dos hidrômetros.
- Relatório contendo rota e sequência de leituras e entregas, cadastradas.
- Relatório estatístico de leituras por código de ocorrência.
- Relatório de ligações cortadas que apresentaram consumo durante a leitura dos hidrômetros.
- Relatório de atendimento contendo as leituras efetuadas, o consumo, a média de consumo registrada, os leituristas responsáveis pela leitura e os valores cobrados com informação de pagamento, facilitando o atendimento aos consumidores.
- Relatório de baixas efetuadas por data de contabilização, classificados nas contas contábeis do órgão.
- Relatório de arrecadação por data de contabilização demonstrando detalhadamente a composição da arrecadação.
- Relatório de baixas efetuadas, demonstrando individualmente as contas, parcelas e guias baixadas.
- Relatório contendo erros gerados durante a baixa de contas.
- Relatório de baixas duplicadas contendo, no mínimo as informações de: cdc, referência, data do pagamento, valor original pago, valor pago em duplicidade, data de contabilização, data de pagamento, lote e agente.

- Relatório de ligações que possuem débitos e não estão cortadas.
- Relatório de ligações cortadas
- Relatório de ligações religadas
- Relatório de ligações cortadas que não possuem débitos, podendo ser religadas.
- Relatório de débitos de contas inscritas em dívida ativa.
- Relatório de contas em aberto inscritas em dívida ativa que possuem certidão emitida.
- Relatório de contas em aberto inscritas em dívida ativa que não possuem certidão emitida.
- Relatório mensal constando os valores de movimentação da dívida ativa, tais como: parcelamentos, receita, cancelamentos, estornos, alterações e demais valores que afetem o saldo da dívida ativa.
- Relatório com os principais dados cadastrais das ligações que possuem cadastro em débito automático.
- Relatório de evolução de consumo por cdc com opção de gráfico.

126. O sistema deverá possuir ferramenta para geração de relatórios eventuais.

Todos os relatórios deverão ter opção de geração em tela, arquivo ou impressora.

MÓDULO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (WEB):

Este módulo deverá estar disponível integralmente na plataforma WEB.

Será utilizado pelos atendentes, eventualmente em locais remotos em relação a sede da autarquia.

Deverá possuir os seguintes recursos:

122. Emissão de segundas vias de contas e carnes, com opção de envio por e-mail;

123. Emissão de certidões de débitos (positiva e negativa), com opção de envio por e-mail;

124. Parcelamentos e reparcimentos de débitos, inscritos ou não em dívida ativa;
125. Agrupamentos e desagrupamentos de contas, inscritos ou não em dívida ativa;
126. Alterações cadastrais;
127. Pedidos de ligações;
128. Solicitações de serviços diversos (registro de chamados), com a possível geração de Ordens de Serviços;
129. Permitir que o usuário (administrador), parametrize a configuração de campos a serem apresentados e preenchidos, para cada tipo de chamado;
130. Consulta de Ordens de Serviço;
131. Consulta de histórico de consumo, com visualização e impressão gráfica;
132. Consulta de histórico da ligação;
133. Retenção e liberação de contas (individual ou em lote);
134. Realizar simulações de consumo;
135. Realizar simulações de parcelamentos;
136. Elaboração e emissão de guias de recolhimento;
137. Permitir que o usuário localize uma ligação por:

- Código da Ligação;
- Consulta fonética ou não por Logradouro;
- CPF / CNPJ;
- Consulta fonética ou não por Nome;
- Número do Hidrômetro;
- Nome de Condomínio;

Uma vez selecionada a ligação desejada, o sistema deverá permitir ao usuário o acesso a todas as informações necessárias ao atendimento do consumidor, tais como:

- Contas lançadas (pagas e não pagas);

- Dados cadastrais;
- Situação da ligação;
- Localização espacializada da última leitura;
- Processos;
- Chamados e Ordens de Serviço;
- Vistorias;