

CONTRATO Nº 15 /SLC/2021

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE SOROCABA E A M M PEDRETTE SOFTWARE E INFORMÁTICA ME, PARA FORNECIMENTO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP, CONFORME PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 309/2021 – SAAE.....**

O **SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO** do município de Sorocaba, com sede à Avenida Pereira da Silva, nº 1.285, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 71.480.560.0001/39, neste ato representado pelo seu Diretor Geral, senhor **RONALD PEREIRA DA SILVA**, portador da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] e CPF nº [REDACTED] doravante denominado simplesmente **SAAE**, e a **M M PEDRETTE SOFTWARE E INFORMÁTICA ME**, com sede à Rua Lourdes Sanches, nº 300 – Edifício 16 – Apartamento 32 – Parque Cecap, na cidade de Guarulhos/SP – CEP.: 07190-033, inscrita no CNPJ-MF sob o nº 25.052.206/0001-96, representada neste ato, pelo seu Sócio, senhor **MARCELO DE MOURA PEDRETTE** portador(a) da Cédula de Identidade RG nº [REDACTED] e CPF nº [REDACTED], doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si, justo e contratado nos termos da Lei Federal nº 8.666/93, em conformidade com a **Dispensa de licitação nº 53/2021** - Processo Administrativo nº 309/2021 – **SAAE**, e as cláusulas a seguir reciprocamente aceitas.

**PRIMEIRA – Objeto.**

1.1. A **CONTRATADA** em decorrência da adjudicação que lhe foi feita no Processo Administrativo nº **309/2021** - **SAAE**, e por força do presente instrumento, se obriga a fornecer para o **SAAE**, **plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp**, destinado a Diretoria Administrativa e Financeira, conforme a quantidade estimada, especificação e preço apresentado:

Item	Qtde	Unid.	Descrição	Valor Total (R\$)
01	01	SERV	<b>FORNECIMENTO DE PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP.</b> <b>Plano STARTER com 6 (seis) operadores de atendimento.</b> Canais: 1 (um) canal WhatsApp + 1 (um) canal telegram.	6.070,00





**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

**2.3.1.** Se houver alteração do fiscalizador, o Setor responsável deverá comunicar o Setor de Licitação e Contratos.

**2.3.1.1.** A alteração será formalizada por apostilamento.

**2.3.2.** O serviço será considerado recebido após a conferência e aprovação do fiscalizador do **SAAE**. Constatadas irregularidades nos objetos contratado, o **SAAE**, sem prejuízo das penalidades cabíveis, poderá:

**2.3.2.1.** Rejeitá-los no todo ou em parte se não corresponderem às especificações do **Termo de Referência e seus anexos**, determinando sua(s) adequação(ões) que deverá(ão) ocorrer no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, sendo de responsabilidade da **CONTRATADA** todas as despesas e riscos relativos à substituição.

**2.4.** Poderão ser tolerados atrasos, motivado por força maior, caso fortuito ou interferências imprevistas que retardem o cumprimento contratual, **desde que tais eventos sejam devidamente anotados e justificados no processo e acolhidos pela Administração**, sob pena de aplicação das sanções estabelecidas na Cláusula Nona e seus subitens.

**2.5. Representação da Contratada:** Manterá, a testa dos serviços, o Senhor **MARCELO DE MOURA PEDRETTE**, como **preposto** e responsável, que prestará toda a assistência técnica necessária, devendo comparecer ao **SAAE** sempre que determinado pela fiscalização.

**2.5.1.** Comunicar ao **SAAE**, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução dos serviços.

**2.6. Subcontratação:** Os serviços não poderão ser subcontratados no seu todo, podendo, contudo, para determinados serviços, fazê-lo parcialmente, mantendo, porém, sua responsabilidade integral e direta perante a Autarquia.

**2.6.1.** Os serviços subcontratados deverão ter a anuência expressa deste **SAAE**, e subcontratada deverá comprovar a sua idoneidade perante o órgão, bem como a regularidade fiscal e previdenciária, conforme documentos exigidos para habilitação da **CONTRATADA**.

**TERCEIRA – Recebimento do objeto.**

**3.1.** Quando os serviços estiverem concluídos, será emitido **Termo de Recebimento Provisório**, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 15 (quinze) dias da **comunicação escrita da CONTRATADA**.





**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

**4.7.** O pagamento será efetuado pelo **SAAE**, conforme estabelecido na Resolução nº 08/2015-**SAAE**, sendo:

**4.7.1.** Na sexta feira da **primeira semana** subsequente à do ato de conferência e aprovação da nota fiscal/fatura, concluído entre **segunda e terça feira**;

**4.7.2.** Na sexta feira da **segunda semana** subsequente à do ato de conferência e aprovação da nota fiscal/fatura, concluído entre **quarta e sexta feira**;

**4.8.** A nota fiscal/fatura deverá ser conferida e aprovada pelo Departamento/Setor responsável no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados da data da sua apresentação;

**4.8.1.** A nota fiscal/fatura, será assinada e datada pelo(s) fiscal(is) e, na sua ausência, a liberação poderá ser realizada pelo chefe da área solicitante;

**4.8.2.** Se forem constatados erros no documento fiscal, suspender-se-á o prazo de vencimento previsto, voltando o mesmo a ser contado, a partir da apresentação do documento corrigido.

**4.9.** O prazo de pagamento **não será superior a 30 (trinta) dias**, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela.

**4.9.1.** Em caso de inobservância quanto ao critério de pagamento, o **SAAE** suportará a incidência, sobre o valor da nota fiscal eletrônica, da variação do "Índice Geral de Preços de Mercado - IGPM", acumulado entre a data da exigibilidade e a data de seu efetivo pagamento.

**4.9.2.** A **CONTRATADA** não poderá suspender o cumprimento de suas obrigações e deverá tolerar possíveis atrasos de pagamento, de acordo com o artigo 78, inciso XV, da Lei Federal nº 8.666/93.

**4.10.** A nota fiscal deverá ser encaminhada ao fiscalizador e para o e-mail [contratos@saaesorocaba.sp.gov.br](mailto:contratos@saaesorocaba.sp.gov.br).

#### **QUINTA – Sanções por inadimplemento.**

**5.1.** Pelo inadimplemento de qualquer cláusula ou simples condição do edital contrato e/ou do presente compromisso ou pelo descumprimento parcial ou total do mesmo, as partes ficarão sujeitas às sanções e consequências legais previstas no art. 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93, em especial:

**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

**5.1.1.** Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da proposta, caso a **CONTRATADA não a mantenha**, sem prejuízo das demais sanções estabelecidas.

**5.1.2.** O não cumprimento dos prazos estabelecidos para a execução do presente compromisso conforme estabelecido no edital e seus anexos, acarretará à **CONTRATADA** a multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do(s) item(ns) em desconformidade, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), ao fim dos quais, se a execução não estiver regularizada, o contrato poderá, a critério do **SAAE**, ser rescindido;

**5.1.3.** Multa de 1% (um por cento), **sobre o valor total da nota fiscal eletrônica, por dia de paralisação dos serviços**, sem motivo justificado, até o limite de 10% (dez por cento); ao fim dos quais, se os serviços não forem reiniciados pela **CONTRATADA**, o contrato poderá, a critério do **SAAE**, ser rescindido.

**5.1.4.** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, **se os serviços forem executados por intermédio de terceiros**, sem observância do estabelecido no item 2.6;

**5.1.5.** Multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor total do contrato, por dia de atraso, até o limite de 1% (um por cento), **pelo descumprimento a qualquer cláusula**;

**5.1.6.** Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de **rescisão contratual** por inadimplência da **CONTRATADA**.

**5.2.** A aplicação de qualquer penalidade prevista no presente instrumento não exclui a possibilidade de aplicação das demais, bem como das penalidades previstas na Lei Federal nº 8.666/93.

**SEXTA – Recurso financeiro.**

**6.1.** A despesa decorrente do presente compromisso será atendida através das dotações orçamentárias alocadas ao **SAAE**, apontando-se para esse fim, no corrente exercício financeiro, conforme rubrica orçamentária nº **24.03.00 3.3.90.39 17 512 5005 2165 04**.

**SÉTIMA – Vinculação ao Processo Administrativo.**

**7.1.** A execução do presente contrato está vinculada aos termos do Termo de Referência e a proposta da **CONTRATADA** apresentada ao Processo Administrativo nº **309/2021 – SAAE**.



**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

**7.2.** Fica a **CONTRATADA** obrigada a manter durante a vigência do presente contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas por ocasião do processo licitatório, devendo apresentar os documentos habilitatórios sempre que solicitados.

**7.3.** Na hipótese de aditamentos serão solicitados os documentos exigidos por ocasião do certame, sendo:

**7.3.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA (art. 28 da Lei Geral), conforme o caso:**

**a)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

**b)** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

**c)** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

**d)** No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, OU declaração, sob as penas da Lei, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como ME ou EPP, OU pela adesão da empresa ao Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas ME ou EPP – Simples Nacional (disciplinado no Capítulo IV da Lei Complementar nº 123/06);

**e)** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

**f)** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

**g)** No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

**7.1.1.1** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**7.3.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

**(art. 29 da Lei Geral):**

**a)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda (**CNPJ**);

**b)** Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede da **CONTRATADA**, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste certame;

**c)** Prova de regularidade para com as Fazendas Federal e Municipal, do domicílio ou sede da **CONTRATADA**, ou outra equivalente na forma da lei, mediante a apresentação das seguintes certidões:

**c1)** Certidão Conjunta Negativa de Débitos ou Certidão Conjunta Positiva com Efeitos de Negativa, relativos a **Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, inclusive contribuição social**, expedida pela Secretaria da Receita Federal;

**c2)** Certidão Negativa de Débitos **Mobiliários** ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos **Mobiliários**, expedida pela Fazenda Municipal do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;

**d)** Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), por meio da apresentação do CRF - Certificado de Regularidade do FGTS;

**e)** Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da certidão negativa (CNDT-EN).

**f)** A comprovação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito da assinatura do pedido de compra originado do Contrato ou do Aditamento. No entanto, toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal deve ser apresentada, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

**f1)** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o





**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

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.

**f2)** A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, **implicará na preclusão do direito à contratação**, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

**f3)** A participação na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, sem que haja o enquadramento nessas categorias, ensejará a aplicação das sanções previstas em Lei

**7.3.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO -  
FINANCEIRA (art. 31 da Lei Geral):**

**a)** Certidão Negativa de Falência, insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor judicial da sede da **CONTRATADA** pessoa jurídica ou empresário individual.

**a1)** Nos casos de Recuperação Judicial e Extrajudicial, serão aceitas certidões positivas, com demonstração do plano de recuperação, já homologado pelo juízo competente em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira.

**7.3.4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:**

**a)** Declaração de que não existem no quadro de funcionários da empresa, menores de 18 (dezoito) anos efetuando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou ainda, empregado com idade inferior a 16 (dezesseis) anos efetuando qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme Anexo do edital.

**7.3.5. Será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:**

**a)** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União ([www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis));

**b)** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

c) Lista de Apenados, mantida pelo Tribunal do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-na-relacao-de-ape-nados>);

**7.3.6.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa CONTRATADA e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992 e Lei Municipal nº 10.128 de 2012, regulamentada pelos Decretos Municipais nº 20.786 de 2013 e nº 20.903 de 2013, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

**7.3.7.** Comprovação dos poderes de representação através da apresentação de procuração que designe expressamente seu representante para assinatura de declarações, carta proposta e demais atos pertinentes ao presente compromisso.

**7.3.8.** Na hipótese de não constar prazo de validade das certidões apresentadas, este SAAE aceitará como válidas as expedidas até **180 (cento e oitenta) dias** imediatamente anteriores à data de apresentação dos envelopes.

**OITAVA – valor total do contrato.**

**8.1.** O valor total do presente contrato, importa em **R\$ 6.070,00 (Seis mil e setenta reais)**.

**NONA – vigência contratual**

**9.1.** A vigência contratual será de **12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado a critério das partes, nos limites legais permitidos no artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93.

**9.1.1.** O contrato poderá, a qualquer tempo, ser alterado, com as devidas justificativas, respeitados os limites legais.

**DÉCIMA – rescisão contratual.**

**10.1.** Em caso de rescisão, a **CONTRATADA** reconhece integralmente os direitos do **SAAE** previstos no Artigo 77 da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo de indenização por perdas e danos que a rescisão possa acarretar.

**10.2.** A critério da Administração, o contrato poderá ser rescindido se ocorrer qualquer das hipóteses previstas no artigo 78, da Lei nº 8.666/93.



**CONTRATO Nº 15 /SLC/2021**

**10.3.** Os casos de rescisão, se eventualmente ocorrerem, serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**DÉCIMA PRIMEIRA – legislação aplicável.**

**11.1.** O presente contrato será regido pelas disposições da Lei Federal nº 10.520/2002 e subsidiariamente na Lei Federal nº 8.666/93 e posteriores alterações e Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147 de 07/08/2014, Resolução nº 08/2015, o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor, sendo que as partes elegem o Foro de Sorocaba/SP para dirimir qualquer questão relativa ao presente contrato, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**11.2.** E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente termo em 02 (duas) vias de igual teor e forma e na presença de 02 (duas) testemunhas que a tudo viram e assistiram, para fins e efeitos legais.

Sorocaba, 28 de abril de 2021.

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA**  
Ronald Pereira da Silva – Diretor Geral

**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE SOROCABA**  
Dayane Miranda Gonzalez – Fiscalizadora

**M M PEDRETTE SOFTWARE E INFORMÁTICA ME.**  
Marcelo de Moura Pedrette - Sócio

**Testemunhas:**

01. Raquel de Carvalho Messias

Raquel de Carvalho Messias  
SAAE Sorocaba

02. Roseli de Souza Domingues

Roseli de Souza Domingues  
SAAE Sorocaba

Redigido por Raquel de Carvalho Messias – Aux. Adm. e

DA/SL b



## DECLARAÇÃO

### 1. Identificação do Dirigente:

Nome: Marcelo de Moura Pedrette

CPF: [REDACTED]

Empresa: M M Pedrette Software e Informática ME.

Telefone: (11) 3090-3294

e-mail: [REDACTED]

### 2. Declaração:

DECLARO ter conhecimento das vedações constantes no artigo 73-A, da Lei Orgânica do Município, e no artigo 1º da Lei Municipal nº 10.128, de 30 de Maio de 2012, regulamentada pelo Decreto Municipal 20.786 de 25 de setembro de 2013 e alterado pelo Decreto Municipal nº 20.903 de 11 de dezembro de 2013, onde estabelecem as hipóteses impeditivas de contratação, e que:

não incorro em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas no referido artigo.

incorro nas hipóteses de inelegibilidade previstas no referido artigo.

tenho dúvidas se incorro ou não na(s) hipótese(s) de inelegibilidade prevista(s) no(s) inciso(s) \_\_\_\_\_ do referido artigo e, por essa razão, apresento os documentos, certidões e informações complementares que entendo necessários à verificação das hipóteses de inelegibilidade.

DECLARO, ainda, sob as penas da lei, em especial aquelas previstas na Lei Federal nº 7.115, de 29 de Agosto de 1983, e no artigo 299 do Código Penal (Falsidade Ideológica), que as informações aqui prestadas são verdadeiras.

Sorocaba, 28 de abril de 2021.

  
M M PEDRETTE SOFTWARE E INFORMÁTICA ME.

Marcelo de Moura Pedrette – Proprietário

RG [REDACTED]





- 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.

Sorocaba, 28 de abril de 2021

**AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:**

Nome: Ronald Pereira da Silva  
Cargo: Diretor Geral  
CPF: [REDACTED]

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

\_\_\_\_\_  
Nome: Ronald Pereira da Silva  
Cargo: Diretor Geral  
CPF: [REDACTED]

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

**Pelo CONTRATANTE:**

\_\_\_\_\_  
Nome: Ronald Pereira da Silva  
Cargo: Diretor Geral  
CPF: [REDACTED]

\_\_\_\_\_  
Nome: Pâmella Abellan Bovolon  
Cargo: Diretora Adm. e Financeira  
CPF: [REDACTED]

**Pela CONTRATADA:**

\_\_\_\_\_  
Nome: Marcelo de Moura Pedrette  
Cargo: Proprietário  
CPF: [REDACTED]

**ORDENADOR DE DESPESA DA CONTRATANTE:**

\_\_\_\_\_  
Nome: Ronald Pereira da Silva  
Cargo: Diretor Geral  
CPF: [REDACTED]



**CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS  
DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TRIBUNAL**

**CONTRATANTE:** Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Sorocaba.

**CNPJ Nº:** 71.480.560/0001-39

**CONTRATADA:** M M Pedrette Software e Informática ME.

**CNPJ Nº:** 25.052.206/0001-96

**CONTRATO Nº (DE ORIGEM):** nº 15 /SLC/2021.

**DATA DA ASSINATURA:** 28 / 04 / 2021

**VIGÊNCIA:** 12 (doze) meses.

**OBJETO:** Fornecimento de plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp.

**VALOR (R\$):** 6.070,00 (seis mil e setenta reais)

Declaro, na qualidade de responsável pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

Sorocaba, 28 de abril de 2021.

\_\_\_\_\_  
**Ronald Pereira da Silva**  
Diretor Geral  
[ronald@saaesorocaba.sp.gov.br](mailto:ronald@saaesorocaba.sp.gov.br)

## TERMO DE REFERÊNCIA/ PROJETO BÁSICO

### 1. OBJETO.

Plataforma on-line para atendimento automático via WhatsApp.

### 2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO.

O sistema deverá funcionar via Web em site responsivo e poderá ser acessado a partir de qualquer computador, tablet ou celular.

Deverá ser possível atender vários clientes ao mesmo tempo no WhatsApp com vários atendentes com um único painel.

Deverá efetuar a organização do atendimento, controlar o fluxo de informações, gerenciar diversos departamentos e criar campos de segmentação para os atendimentos. O acompanhamento de todos os atendimentos deve ocorrer on-line e em tempo real.

O sistema deverá permitir a criação de menus de perguntas e respostas iniciais, mensagens pré-configuradas, Chat Boot com respostas programadas a partir de palavras de comando, transferência para o time de atendimento de acordo com o assunto e enquetes de atendimento. Deverá ainda permitir o envio e o recebimento de arquivos de áudios, imagens, PDF e textos.

Deverá conter relatórios de desempenho para medir a efetividade de atendimento e desempenho de todos os departamentos.

A CONTRATADA deverá efetuar treinamento com a equipe do SAAE Sorocaba.

#### Deverá conter os seguintes itens:

- Departamentos ilimitados.
- Gerador de Protocolos.
- Perguntas, Respostas e Atendimentos Ilimitados.
- Recebimento e envio de mensagens: Áudios, Imagens, PDF, Textos.
- Permitir transferência de atendimento
- Treinamento inicial on-line ou presencial.
- Múltiplos atendentes simultaneamente.
- Respostas Programadas.



**3. QUANTIDADE**

Nº de Operadores do plano: 6

**4. PRAZO VIGÊNCIA CONTRATO**

12 meses

**5. PRAZO DE ENTREGA**

Após a assinatura do contrato a CONTRATADA terá até 4 dias úteis para liberar o acesso à área administrativa de utilização do sistema para criação dos menus e configurações.

**6. GARANTIA/OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Cumprir todos os pontos descritos neste Termo.

A CONTRATADA deverá garantir a qualidade na prestação de serviços quanto ao atendimento técnico prestado ao SAAE Sorocaba.

Garantir também a estabilidade da plataforma 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Prestar assistência técnica e orientações quando solicitadas durante o período de contrato;

A abertura de chamados deverá ocorrer através de canal disponibilizado pela CONTRATADA com prazo de até 3 dias úteis para análise e resolução.

Qualquer manutenção no sistema efetuada pela CONTRATADA deverá ser informada ao SAAE Sorocaba com no mínimo 24 horas de antecedência.

Manter sigilo com relação às informações, documentos e quaisquer dados fornecidos e/ou recebidos.

**7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Cumprir com pagamento, conforme acordo firmado entre ambos.

Em caso de cancelamento, a CONTRATANTE deverá informar a CONTRATADA com antecedência de 30 dias.

Em caso de bloqueio ou qualquer intercorrência por parte do Whatsapp o SAAE Sorocaba terá direito ao cancelamento imediato do plano, sem qualquer ônus.



## 8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O valor da proposta deverá conter todos os custos com implantação, mensalidade, impostos, taxas, contribuições e demais encargos incidentes direta e indiretamente na prestação de serviços.

No ato da contratação será efetuado o pagamento da implantação e da primeira mensalidade e mensalmente o valor conforme a proposta.

## 9. JUSTIFICATIVA.

Com a recente adoção de novos canais de atendimentos on-line (via aplicativo Whatsapp) para alguns determinados serviços em pouco tempo verificou-se a necessidade de aprimoramento destes canais. O volume crescente de mensagens recebidas, o constante envio por parte dos munícipes de solicitações para canais destinados a outros tipos de serviços são alguns dos fatores que determinam a necessidade de aprimoramento. Além de um controle mais seguro de entrada e armazenamento de mensagens para melhor gerenciamento dos atendimentos prestados. Atualmente estima-se um volume médio de recebimento de até 500 atendimentos diários através dos canais de atendimento via whatsapp, distribuído entre os já estabelecidos (Emergencial – vazamentos, falta d'água, troca de registro e boca de lobo entupida; Religação de água cortada e Denúncias de desperdício). Com a melhoria no atendimento prestado através destes canais espera-se ainda uma migração do atendimento presencial para o on-line, gerando maior agilidade e qualidade nos serviços prestados.

## 10. UNIDADE FISCALIZADORA / AGENTE FISCALIZADOR.

Depto Receita – Dayane Gonzalez

Sorocaba, 01 de fevereiro de 2021.



Dayane Gonzalez  
Depto. Departamento de Receita

0x  
L

Loja Virtual ▾

Configure as opções desejadas e continuar a verificação geral.

## STARTER

Até 3 Operadores

### INTEGRAÇÕES:

✓ WhatsApp com Robô para atendimento

### Integrações disponíveis (ativação opcional):

- ✓ Facebook,
- ✓ Telegram,
- ✓ Chat no Site

**DÚVIDAS ? CLIQUE AQUI, e chame no whatsapp 11-3090-3294 não perdemos negócio!**

### OPERACIONAL

Ilimitados Departamentos

Perguntas ILIMITADAS

Respostas ILIMITADAS

Atendimentos ILIMITADOS

Recebe Imagens, textos, Áudios e PDF

Envia Áudios, Imagens, textos e PDF

Gerador de Protocolo de Atendimento

Relatórios

Chat para atendimento Humano

Até 5mil contatos

Até 2 enquetes

### OPCIONAL SERVIÇO DE DISPARO DE SMS

Recomendado para empresas com média de uns 1000 atendimentos mês.

### O QUE VOU RECEBER:

- ✓ Ativação do número seu número de whatsapp em nossa plataforma
- ✓ Criação dos Menus de Atendimento automatizado do seu canal com até 3 opções no menu de auto atendimento, com inclusão de resposta automática ou direcionamento para o departamento no menu de auto atendimento.
- ✓ Cadastro dos departamentos.
- ✓ Vídeos de Treinamento on-line sobre o painel administrativo
- ✓ Todos os recursos da plataforma para o aplicativo de comunicação mais utilizado no mundo!

\* SOMENTE CONTRATE APÓS LER E ACEITAR as condições do serviço. [simplesegenial.com.br/contratosac.htm](https://simplesegenial.com.br/contratosac.htm)

Não há devolução dos valores pagos nem garantia de que o serviço irá funcionar sem falhas ou de que vai atender sua necessidade.

Agende uma apresentação antes de contratar caso tenha dúvidas.

Para o bom funcionamento do sistema é necessário aparelho android 6.1 em diante e com boa memória e processador. Não roda direito em iphone por isso não recomendamos uso com iphone nem com celulares antigos ou com pouca memória.

CONFIGURE SUA CENTRAL CONFORME SUA NECESSIDADE NAS OPÇÕES ABAIXO:

Escolha o ciclo de pagamento

R\$248,00 BRL por mês + R\$250,00 BRL Taxa de Configuração

### Opções Configuráveis

ADICIONE ATENDIMENTO POR FACEBOOK MESSENGER

Sim desejo ativar Messenger Facebook no sistema; recorrente R\$110,00 BRL

ADICIONE ATENDIMENTO COM CHATBOT PARA SITE

Sim desejo ativar CHATBOT no site; recorrente R\$50,00 BRL

ADICIONE ATENDIMENTO POR TELEGRAM

Sim desejo ativar atendimento por Telegram; recorrente R\$70,00 BRL

Atendente de Chat adicional

3 x Atendente R\$79,00 BRL

🔗 Tem dúvidas? Entre em contato com nossa equipe de vendas para obter ajuda. [Clique aqui](#)

### Resumo do Pedido

#### STARTER

SAC MULTICANAL

STARTER

- » ADICIONE ATENDIMENTO POR FACEBOOK MESSENGER: Não
- » ADICIONE ATENDIMENTO COM CHATBOT PARA SITE: Não
- » ADICIONE ATENDIMENTO POR TELEGRAM: Não
- » Atendente de Chat adicional: 3

R\$248,00 BRL  
R\$0,00 BRL  
R\$0,00 BRL  
R\$0,00 BRL  
R\$237,00 BRL

Custos Adicionais:  
por mês:

R\$250,00 BRL  
R\$485,00 BRL

**R\$735,00 BRL**

Pagamento hoje

Continuar ➔

09  
2

Copyright © 2021 Loja Simples e Genial. Alguns Direitos Reservados.

^

["\r\n



# SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

MUNICÍPIO DE SOROCABA - ESTADO DE SÃO PAULO

FOLHA 1

Avenida Pereira da Silva, 1.285 – Sta. Rosália – Sorocaba – SP – CEP: 18095-340

FONE: (15) 3224-5810 – FAX: (15) 3224-5820 – C.N.P.J.: 71.480.560/0001-39 – I.E. 669.573.983.111

FORNECEDOR: 18075 M M PEDRETTE SOFTWARE E INFORMÁTICA

C.N.P.J. : 25.052.206/0001-96

ENDEREÇO : RUA LOURDES LOPES SANCHES

CIDADE : GUARULHOS

BAIRRO : PARQUE CECAP

INSC. EST. : 796.473.523.115

UF: SP CEP: 07190033

FONE: (11) 4613-5958

FAX: (11) 4613-5958

## PEDIDO DE COMPRA

No. 300 No. 000152 /2021

Data 10/02/2021

Processo S00053 /2021

ITEM	QUANT.	UN	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	1,---	UN	000.00000.9142-01 CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS PLATAFORMA ON-LINE PARA ATENDIMENTO AUTOMÁTICO VIA WHATSAPP.	6.070,0000	6.070,00
				<b>TOTAL</b>	<b>6.070,00</b>

Dispensável a Licitação, conf. Art. 24, Inciso II, da lei n. 8.666/93  
PA 309/2021 - SC.01/2021 - DAF/DR

04 DIAS - Empenhos 00412/2021

PRAZO DE ENTREGA: AV PEREIRA DA SILVA, 1285 - ST. ROSALIA

LOCAL DE ENTREGA: 28 DDL

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: ROSELI

OBSERVAÇÃO

*Luiz Carlos Ferreira de Paula*  
Chefe do Setor de Compras

10 / 02 / 2021

DE ACORDO

DATA

FORNECEDOR

DATA

OS PRODUTOS E/ OU SERVIÇOS DEVERÃO ESTAR RIGOROSAMENTE DE ACORDO COM ESTE PEDIDO, SENDO PASSIVO DE DEVOLUÇÃO CASO NÃO ATENDAM AS ESPECIFICAÇÕES EXIGIDAS. O NÚMERO DESTES PEDIDO, OBRIGATORIAMENTE DEVERÁ CONSTAR NO CORPO DA NOTA FISCAL. A ADMINISTRAÇÃO NÃO SE RESPONSABILIZA PELA ENTREGA DE MATERIAIS EM LOCAIS DIFERENTES DO CITADO NESTE PEDIDO.