ILUSTRÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO DA CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2019 DA PREFEITURA MUNICIPAL DE POTIM – SP

EDITAL DE LICITAÇÃO Nº 053/2019

CONCORRÊNCIA Nº 001/2019

PROCESSO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Nº 210/2019

OBJETO: CONCESSÃO PARA EXPLORAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES NO MUNICÍPIO DE POTIM - SP

GENERAL WATER S/A, sociedade por ações, devidamente registrada perante o CNPJ sob o nº 04.088.389/0001-20, com sede na Cidade São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Onófrio Milano, 268, sala 01, Centro, CEP 05348-030, Jaguaré, na qualidade de líder e representante do CONSÓRCIO ÁGUAS CRISTALINAS DE POTIM, e **ÁGUA FORTE SANEAMENTO AMBIENTAL LTDA**, sociedade limitada, devidamente registrada perante o CNPJ sob o nº 15.049.409/0001-70, com sede na Cidade de Indaiatuba, Estado de São Paulo, na Avenida Presidente Vargas, número 2921, sala 1108, Vila Homero, CEP 13.338-70, vem, por seu representante legal abaixo assinado, e com fulcro no art. 109, I, "b" da Lei nº 8.666/93, interpor **RECURSO ADMINISTRATIVO** contra a decisão de julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS e COMERCIAIS das licitantes, requerendo, inicialmente, sejam apreciadas as razões recursais como Pedido de Reconsideração, e, se mantida a decisão, encaminhado à autoridade superior competente, que deverá conhece-lo e julgá-lo como Recurso Hierárquico.

1) DA TEMPESTIVIDADE

A decisão da comissão licitante acerca das classificações foi publicada no dia 14/10/2021 (quinta-feira) no Diário Oficial do Estado de São Paulo, iniciando-se nesta data a contagem do prazo recursal previsto no art. 109, I, "b" da Lei nº 8.666/93, de 5 (cinco) dias úteis. Entretanto, em publicação do dia 20/10/2021 no DOE/SP, o

prazo fora reaberto em razão da apresentação de novo documento. O *dies ad quo* do prazo, portanto, dar-se-á em 27/10/2021 (quarta-feira).

2) DOS FATOS

O Edital da Concorrência Pública nº 001/2019, publicado pela Prefeitura do Município de Potim, Estado de São Paulo, definiu o critério de seleção pela combinação entre o MENOR VALOR DA TARIFA e a **MELHOR TÉCNICA**, nos termos do art. 15, inciso V da Lei Federal nº 8.987/95, para contratação do objeto especificado no instrumento convocatório.

De acordo com o seu item 14, o Edital estabeleceu a inversão das fases da licitação, com fundamento no art. 18-A, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95. Desse modo, determinou que primeiramente seria realizada a análise e atribuição de notas às Propostas Técnicas e, em seguida, às Propostas Comerciais. A partir da classificação obtida colimando as duas notas, será aberto o envelope contendo os documentos de Habilitação da licitante mais bem classificada.

Para realizar análise das Propostas Técnicas, a Administração Municipal decidiu inicialmente contratar assessoria técnica especializada. Entretanto, ao analisar o extrato da contratação Contrato nº 022/2020 (PAD nº 037/2020 – Dispensa 02/2020) da Empresa Tusan Engenharia Civil e Soluções Ambientais, qual elaborou o Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019 onde a Comissão Especial de Licitação ("CEL") se fundamentou para julgar as propostas, esta Recorrente constatou a existência de graves irregularidades naquele processo, que conduziam à sua inevitável nulidade.

Mais que a irregularidade na contratação, várias Notas Técnicas foram atribuídas sem qualquer fundamentação mínima, sem lastro na realidade fática, e outras notas que foram atribuídas em completa dissonância com os critérios definidos objetivamente no instrumento convocatório, o que obviamente acabou por subverter o resultado do julgamento das Propostas Técnicas dos licitantes, em prejuízo direto ao direito das licitantes em se submeterem a um julgamento motivado, impessoal e de acordo com as regras do edital da licitação.

Tal situação fora apontada em Recurso Administrativo interposto em face da decisão de julgamento onde se requereu mais notadamente a reforma do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, a fim de que fossem corrigidas as Notas Técnicas nos exatos termos indicados na peça recursal, com a consequente reclassificação das propostas e republicação do resultado dessa etapa da licitação.

O recurso teve como principal fundamento o fato – comprovado nos autos – de que o julgamento realizado pela Comissão Especial de Licitação ("CEL") com o apoio técnico da empresa contratada para esse fim apresentou **falta de motivação, inconsistências técnicas, falhas, contradições em relação aos critérios de julgamento definidos no Edital**, dentre outras irregularidades graves.

De mais relevante, demonstrou-se no recurso administrativo interposto que aquele Relatório de Análise e Atribuição das Notas às Propostas Técnicas não se adequou ao instrumento convocatório, na medida em que partiu de análises obscuras e incoerentes entre si, em total dissonância com os documentos e com os fatos, o que,

2

consequentemente, resultou na atribuição pela Comissão Especial de Licitação ("CEL") de notas técnicas aleatórias e não condizentes com as propostas apresentadas pelos licitantes.

Houve, a bem da verdade, falta de motivação adequada e adoção de critério de julgamento em total desacordo com o Edital, o que se releva claro ao se ver que a Comissão Especial de Licitação ("CEL") adotou um critério binário (satisfatório x insatisfatório) para avaliação do cumprimento das exigências, porém de modo absolutamente superficial, em flagrante desatendimento ao quanto exigido pelo Edital, que requer a avaliação objetiva e suficiente quanto à **clareza, objetividade, coerência e consistência de cada quesito.**

Ainda nesta ocasião, a Recorrente analisou detidamente o PAD nº 037/2020 – Dispensa 02/2020 e, confirmando todas as suas suspeitas, apresentou a Representação junto ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, apontando as ilegalidades constatadas na contratação da referida assessoria.

Ali evidenciou-se, em síntese, que junto à contratação da empresa Tusan Engenharia não foi apresentada justificativa suficiente para dispensa da licitação por valor, bem como não houve qualquer justificativa técnica para escolha da empresa contratada por dispensa, notadamente em termos de demonstração da capacidade técnica e experiência mínima exigida para serviços de análise das propostas técnicas, a fim de assegurar-se o julgamento técnico, objetivo e justo para todos os licitantes, nos exatos termos do edital do certame.

Já ao apreciar o Recurso Administrativo a Administração Municipal houve por bem deferi-lo apenas parcialmente, sem corrigir as enunciadas irregularidades, o que levou a Recorrente à necessidade de impetrar Mandado de Segurança (distribuído sob o nº 1000920-72.2020.8.26.0028) (Anexo 01) onde narrou que a CEL – assistida que foi por empresa de assessoria –, cometeu graves ilegalidades na atribuição de algumas Notas das Propostas Técnicas apresentadas pelas licitantes (ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas e do Recurso Administrativo), desrespeitando flagrantemente as normas contidas no edital de licitação e na legislação de regência do certame.

Vale ressaltar que até este momento a empresa Tusan ainda permaneceu com seu contrato vigente – situação que só veio a ser desfeita após a concessão da segurança do referido *mandamus*. Assim, a manutenção da empresa anteriormente contratada para análise das propostas técnicas também exsurgiu como um dos motivos que exigiam a impetração do Mandado de Segurança já que as ilegalidades apontadas sobre a contratação desta empresa, assim como diante da comprovação da insuficiência de capacidade técnica para tanto se refletiram no julgamento das propostas técnicas da concorrência.

A inicial do Mandado de Segurança narrou as ilegalidades cometidas na condução do Processo Administrativo da Concorrência nº 001/2019 onde apresentou 19 (dezenove) motivos de ilegalidades que circundavam 11 (onze) quesitos em que as ilegalidades do julgamento geraram a atribuição de notas *"satisfatórias"* aos demais concorrentes, sendo que tais ilegalidades foram notórias e explícitas. Além desses, foram apresentados outros 8 (oito) quesitos em que a Recorrente recebeu, em afronta ao instrumento convocatório, a classificação *"insatisfatório"* para os respectivos quesitos; demonstrando assim o direito líquido e certo da Impetrante, ora Recorrente, que restou violado, a exigir a devida reparação como determinado em sentença.

Com base nela, o Juízo da 1ª Vara do Foro de Aparecida/SP, competente para o julgamento do *mandamus*, determinou a remessa dos autos ao Ministério Público do Estado de São Paulo/MPSP para apresentação do necessário Parecer da Promotoria sobre os fatos elencados na inicial, as provas constantes nos autos e manifestação sobre o pedido realizado liminarmente que fora a suspensão da licitação em qualquer estado em que estivesse da Concorrência nº 001/2019.

O MPSP, às fls.6333/6335 dos autos do Mandado de Segurança, acostou seu Parecer onde concluiu pela plausibilidade do pedido realizado pela Impetrante, bem como pela existência de *periculum in mora e fumus bonis iuris*, e manifestou-se de forma favorável à tutela antecipada almejada, a fim de que fosse determinada a imediata suspensão do certame.

Concedida a liminar pretendida (fls. 6337/6345 dos autos do Mandado de Segurança), a 1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do MPSP foi intimada novamente para apresentação de Parecer conclusivo sobre a segurança pleiteada pela Impetrante. Em análise detida dos autos daquele Mandado de Segurança e de toda a documentação apresentada, o MPSP entendeu que os fatos narrados não trataram de meras irregularidades, mas sim de atos que maculam o procedimento licitatório como um todo.

Os fatos constantes dos autos, demonstrados por via das provas documentais acostadas, deram conta de comprovar as ilegalidades indicadas pela Impetrante, ora Recorrente, razão pela qual a ilustre 1ª Promotoria de Aparecida concluiu que sequer poderia ter sido homologada a decisão do julgamento das propostas técnicas diante de tamanhas inconsistências e, por isso, manifestou-se pela concessão da ordem de segurança pleiteada para anular o julgamento das propostas técnicas.

Rememore-se ainda que, apesar de toda a fundamentação apresentada pela Impetrante do Mandado de Segurança, do Parecer favorável à concessão da liminar para suspender a Licitação, assim como de Parecer favorável à concessão da segurança pretendida em sede mandamental, ambos apresentados pelo MPSP, que subsidiaram a decisão liminar proferida pelo Juízo da 1ª Vara do Foro de Aparecida/SP, a Prefeitura Municipal de Potim manejou o Agravo de Instrumento (2155982-75.2020.8.26.0000) para buscar a reforma daquela decisão liminar.

Entretanto, em mais uma acertada decisão aplicável aquele caso, a Antecipação da Tutela Recursal (efeito ativo) requerida no Agravo de Instrumento fora indeferida pelo Exmo. Sr. Desembargador Relator daquele agravo instrumental ao passo em que a Prefeitura Municipal interpôs Agravo Interno (2155982-75.2020.8.26.0000/0000), o qual também fora rejeitado.

Em mais uma tentativa de suspender a liminar concedida, a Prefeitura Municipal de Potim instaurou incidente processual com Pedido de Suspensão de Liminar sob a alegação genérica de interesse público para suspensão da liminar deferida. Melhor sorte não acudiu ao incidente que fora prontamente rejeitado.

Por sua clareza e objetividade, a decisão liminar permaneceu eficaz por todo o trâmite da ação mandamental, até que sobreveio a sentença no mandado de segurança (Fls. 9497/9503 dos autos eletrônicos), (Anexo 02), por meio da qual foi integralmente ratificada a liminar inicialmente deferida e foi concedida a segurança, para determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas

D

Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019.

Em relação ao conjunto de itens discutidos na ação judicial, portanto, a sentença foi inequívoca ao determinar a mudança das notas de acordo com as provas e com o pedido inicial da Impetrante, ora Recorrente, assim como a reclassificação das propostas técnicas das licitantes, não havendo qualquer margem de liberdade ou discricionariedade para a Administração Municipal [re]julgar os mesmos itens em contradição ao comando judicial. De acordo com a sentença judicial: "*Constata-se que, de fato, os vícios apontados na inicial ocorreram, tal como preconizado pelo impetrante*".

E mais, nos pontos em que as notas da Recorrente foram indevidamente atribuídas como "insatisfatórias", a sentença ainda ressaltou ser ***"(...) inadmissível que além das irregularidades apontadas, mesmo demonstrado o cumprimento dos requisitos inerentes à apresentação dos quesitos, a valoração ainda tenha permanecido insatisfatória"***. (fls. 9502 dos autos eletrônicos)

Não obstante a clareza do julgamento e da determinação do Poder Judiciário, a Prefeitura procura agora emprestar interpretação equivocada do comando judicial, **como se fosse possível neste momento "corrigir" as provas do Mandado de Segurança e realizar novo julgamento daqueles mesmos itens que já foram decididos e julgados em sede de ação judicial, em evidente afronta às competências do órgão de controle externo (Judiciário)**. A este respeito, faz-se referência à publicação no DOE/SP, em 15 de julho de 2021, do Extrato de Inexigibilidade de Licitação Nº 007/2021 – Proc. Adm. Mun. Nº 098/2021 comunicando a contratação da Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – "FIPE" a fim de realizar nova análise das propostas técnicas, com a consequente nova publicação do resultado e abertura de prazos recursais.

É certo que a base legal e fundamento de contratação da FIPE circunda a contratação de serviço de natureza singular com empresa de notória especialização no setor, de modo que se pode inferir a busca-se pela realização de serviço de qualidade no bojo desta Concorrência Pública. Entretanto, ainda que não se desconsidere a necessidade de ampla revisão dos demais itens do julgamento anterior – diante da ausência de fundamentação e dos graves equívocos cometidos –, é certo que o novo julgamento não pode fazer "letra morta" o comando judicial exarado no Mandado de Segurança nº 1000920-72.2020.8.26.0028.

De mais importante, vale rememorar que **a concessão da liminar e posterior concessão da segurança na Ação Mandamental evidenciam a necessidade de reversão das classificações dadas aos quesitos do Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, porque esta é consequência inafastável da segurança concedida e da aplicação do critério binário constante do Edital de licitação.**

Remontando aos termos da impetração não restaram dúvidas que os fatos narrados pela Impetrante, ora Recorrente, partiram da avaliação do ato administrativo decisório para, ao encontrar as noticiadas ilegalidades, apontar sua consequência que foram materializadas na atribuição de classificações incorretas. Veja-se que sentença foi suficientemente clara ao identificar tais consequências:

> "(...) **além da declaração de nulidade de todos os demais atos subsequentes** praticados em decorrência desse julgamento, a fim de

12

> que o Impetrado providencie a **reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação**. Assim, extingo o processo com julgamento do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil." (fl. 9503)

Sem prejuízo da leitura à decisão judicial por esta i. Comissão, vale ressaltar que das irregularidades identificadas pela Recorrente no ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, foram selecionados 11 (onze) quesitos em que as ilegalidades do julgamento geraram a atribuição de notas *"satisfatórias"* aos demais concorrentes, sendo que tais ilegalidades foram notórias e explícitas.

Além desses, foram apresentados outros 8 (oito) quesitos em que a Recorrente recebeu, em afronta ao instrumento convocatório, a classificação *"insatisfatório"* para os respectivos quesitos; totalizando assim 19 (dezenove) motivos de **ilegalidades que foram efetivamente revertidas como determinado no comando judicial**, em relação aos quais, obviamente, não compete mais à Administração Municipal reavaliar com a intenção de sobrepor-se à decisão do Poder Judiciário.

Assim, **considerando que a sentença foi clara em determinar a anulação parcial da decisão das Propostas Técnicas especificamente com relação às ilegalidades narradas na impetração (19 quesitos) e que ao longo daqueles autos ficou suficientemente comprovado que as ilegalidades** noticiadas restaram comprovadas nos autos do processo judicial, é impositiva a necessidade de se proceder com a retificação das notas atribuídas aos quesitos indicados pela impetrante daquele Mandado de Segurança aos quais foram atribuídas avaliações contra as normas do Edital e seus Anexos.

Ademais, conforme demonstrou-se no recurso administrativo anterior e no próprio Mandado de Segurança, o julgamento realizado pela Comissão Especial de Licitação – com o apoio técnico da empresa contratada para esse fim – apresentou **inconsistências técnicas, falhas, contradições em relação aos critérios de julgamento definidos no Edital, e outras irregularidades graves** que foram detalhadamente expostas e comprovadas nos autos da ação judicial.

Nesse sentido, vale rememorar **as impropriedades contidas naquele relatório que findaram por macular a decisão administrativa e que permanecem visíveis nos novos documentos de análises das propostas técnicas e comerciais elaborados pela FIPE.** O Relatório de Análise e Atribuição das Notas às Propostas Técnicas não se adequava ao instrumento convocatório, na medida em que parte de análises obscuras, pouco claras e incoerentes entre si, o que, consequentemente, resultou na atribuição de notas técnicas aleatórias e não condizentes com as propostas apresentadas pelos licitantes.

Em muitos casos não houve qualquer análise em relação aos quesitos avaliados, mas simplesmente a verificação de que o quesito foi preenchido formalmente ou não pela licitante. Ora, se fosse possível pontuar quesitos apenas pelo preenchimento formal do item, sem qualquer necessidade de avaliação da consistência técnica, **não haveria razão para o órgão licitante pretender selecionar os participantes com base em suas propostas técnicas**. É uma contradição grave entre os objetivos da licitação e a prática insustentável adotada pela relatório de análise e recepcionado pela Comissão Especial de Licitação neste caso.

D

E aqui residiu o vício mais grave do julgamento: a ausência de **fundamentação** ou de **justificativa técnica** para atribuição das notas aos quesitos pertinentes a cada tópico das partes que constituem a Proposta Técnica. Ainda que se admita como possível a adoção do critério binário para avaliação do atendimento ou não aos quesitos, a avaliação entre "satisfatório" e "insatisfatório" feita pela Comissão foi absolutamente **superficial** e ***"atécnica"***, ou seja, sem respaldo em qualquer avaliação técnica concreta dos quesitos analisados, e com inúmeras inconsistências que demonstram a completa ausência de motivação/justificativa para as notas das propostas das licitantes.

Já o novo Relatório (003-Relatorio-Final-FIPE-CP-001-2019-Avaliacao-Proposta-Tecnica) foi recepcionado pela Administração municipal, a qual entendeu, por meio do Parecer (002-Parecer-Concessao-CP-001-2021-Avaliacao-Proposta-Tecnica), que *"a FIPE atendeu a este subitem, onde analisou e pontuou tecnicamente de acordo com o Edital, mais precisamente com o Anexo V"*. A própria recepção do relatório indica que há contradição em termos, pois o parecer citado acima informa que não houve análise das propostas técnicas e comerciais, sendo que de outro lado entende que a assessoria técnica especializada cumpriu efetivamente o Termo de Referência de sua contratação.

Resulta disto que em uma rápida análise do novo relatório e do documento nomeado: "Potim20211018-Calculo-das-Notas-Tecnicas" onde se apresentam as notas técnicas e alguns comentários nas células do documento é possível perceber que **sequer naqueles 19 (dezenove) pontos já decididos pelo Poder Judiciário e onde houve inequívoca comprovação de ilegalidades, e sobre os quais recai inclusive a determinação judicial de retificação, houve retificação por parte da Administração municipal, a evidenciar uma situação de grave descumprimento da ordem judicial exarada no Mandado de Segurança,** sendo que destes em apenas 9 (nove) quesitos houve atendimento ao quanto determinado no *mandamus*.

No que diz respeito à razão de fundo que levou à concessão da segurança (a ausência de **fundamentação** ou de **justificativa técnica** para atribuição das notas aos quesitos) houve clara reincidência do novo relatório nos mesmos equívocos que levaram à concessão da segurança no *mandamus* e determinou a nulidade do julgamento fundamentado no antigo relatório. Todos os pontos serão enfrentados neste Recurso, mas a título de exemplo veja-se a seguinte imagem extraída do documento onde se apresentam as notas técnicas e uma justificativa para sua atribuição:

E	F	G	H	J	K
Quesito - No.	Quesito - Descrição	Critério Quesito	Nova Avaliação	Breve justificativa	Aborda Quesito
1	Identificação dos mananciais que serão	Clareza	Sim	A escolha do manancial está clara e bem estruturada, a	Sim
1	Identificação dos mananciais que serão	Coerência	Sim	Texto apresenta mananciais atuais e potenciais, discute as	
1	Identificação dos mananciais que serão	Consistência	Sim	Texto apresenta mananciais atuais e potenciais, discute as	
1	Identificação dos mananciais que serão	Objetividade	Sim	A identificação dos mananciais atende de forma objetiva;	
2	Avaliação dos aspectos ambientais;	Clareza	não	Apresenta informações equivocadas, o autor alega que uma das	Não
2	Avaliação dos aspectos ambientais;	Coerência	Sim	Aborda a bacia hidrográfica do Paraíba do Sul, não fala das	
2	Avaliação dos aspectos ambientais;	Consistência	Sim	trata das principais leis e normas ambientais como o código	
2	Avaliação dos aspectos ambientais;	Objetividade	Sim	O texto não indica as fontes dos dados utilizados para	
3	Avaliação dos aspectos socioeconômicos	Clareza	Não	Não trabalhou o tema de forma clara e concisa	Não
3	Avaliação dos aspectos socioeconômicos	Coerência	Sim	Segue o PMSB e o TR	
3	Avaliação dos aspectos socioeconômicos	Consistência	Sim	Segue as principais leis e normas ambientais	
3	Avaliação dos aspectos socioeconômicos	Objetividade	Não	Texto pouco objetivo e confuso	
4	Descrição de parâmetros qualitativos da	Clareza	Sim	Não trabalhou o tema de forma clara e concisa	Não
4	Descrição de parâmetros qualitativos da	Coerência	Sim	o texto é coerente e utiliza os dados fornecidos pelo PMSB	
4	Descrição de parâmetros qualitativos da	Consistência	Sim	o texto apresenta as fontes e é consistente com as conclusões	
4	Descrição de parâmetros qualitativos da	Objetividade	não	Texto pouco objetivo e confuso	
5	Apresentação de parâmetros quantitativos	Clareza	Sim	O texto é claro	Sim
5	Apresentação de parâmetros quantitativos	Coerência	Sim	Coerente com o material apresentado no TR e PMSB.	
5	Apresentação de parâmetros quantitativos	Consistência	Sim	Consistente com a bibliografia e fontes apresentadas.	
5	Apresentação de parâmetros quantitativos	Objetividade	Sim	A proposta é concisa e apresenta tabelas e mapas.	

Não obstante tal esforço na contratação de nova solução para auxílio aos termos técnicos, **é preciso novamente ressaltar a necessidade de atender**

integralmente ao comando judicial oriundo dos autos do Mandado de Segurança nº 1000920-72.2020.8.26.0028. Novamente destaca-se que a sentença judicial não deixou margem de liberdade ou discricionariedade para um novo julgamento administrativo, pelo menos não em relação aos pontos levantados e que foram objeto de apreciação nas provas do processo judicial e do pedido formulado na inicial do Mandado de Segurança. Em seus termos, a sentença é clara ao concluir:

> *"Constata-se que, de fato, os vícios apontados na inicial ocorreram, tal como preconizado pelo impetrante" (...) inadmissível que além das irregularidades apontadas, mesmo demonstrado o cumprimento dos requisitos inerentes à apresentação dos quesitos, a valoração ainda tenha permanecido insatisfatória"*. (Fl. 9502)

E ainda que assim não fosse, ou seja, ainda que se pudesse admitir um novo julgamento em itens já apreciados e julgados pelo Poder Judiciário – o que se observa apenas para fins de argumentação –, ainda assim a nova decisão administrativa deveria ao menos suprir as evidentes ilegalidades formais e materiais contidas na decisão administrativa que visa substituir, notadamente a falta de fundamentação (motivação) adequada e suficiente.

A sentença daquele processo, ao analisar o julgamento das propostas e seu fundamento (o antigo relatório) identificou que evidentemente *"o procedimento suscitado pelo impetrante está eivado de vícios, em contramão ao Princípios da Administração Pública, principalmente, de seus preceitos basilares de moralidade,* ***legalidade, motivação das decisões*** *e impessoalidade, ferindo ativamente os princípios da Constituição Federal"* (conforme consta da sentença à fl. 9499).

Entretanto, a mera observação do novo conjunto de documentos não indica que a novel assessoria especializada tenha efetivamente realizado qualquer tipo de análise acurada e, principalmente, fundamentada sobre as propostas. No documento "Potim20211018-Calculo-das-Notas-Tecnicas" a chamada "breve justificativa" não representa a supressão dos vícios que foram noticiados no Mandado de Segurança, uma vez que apenas foram apresentadas respostas como "não apresentou o texto de forma clara e concisa" ou "texto pouco objetivo e confuso" (resposta inclusive repetida em várias células do documento). Tampouco o próprio "003-Relatorio-Final-FIPE-CP-001-2019-Avaliacao-Proposta-Tecnica" apresenta qualquer justificativa, senão a mera atribuição das notas, de modo que deixa mais uma vez ausente de motivação o julgamento que é baseado nesta análise.

A ausência de fundamentação que maculou o julgamento das propostas técnicas foi fato observado pela sentença estampada no MS e determinou claramente a consequência da anulação parcial do ato decisório de julgamento das propostas técnicas, qual seja a retificação de atribuição incorreta de classificação "satisfatória x insatisfatória" aos quesitos noticiados no Mandado de Segurança. Ressalte-se ainda que o comando judicial não foi impugnado pela própria impetrada que, intimada em 23/02/2021, deixou decorrer seu prazo para apresentar o competente recurso de apelação para impugnação da sentença. Embora as sentenças contra a fazenda pública estejam sujeitas ao reexame necessário, tal instituto não impede a geração de efeitos da sentença, mas tão somente o seu trânsito em julgado. Assim que o reexame necessário é condição impeditiva do trânsito em julgado e não da eficácia da sentença.

De qualquer modo, o fato objetivo é que, submetida a decisão administrativa ao controle externo judicial, deve prevalecer a sentença judicial que reparou a ilegalidade e a violação do direito líquido e certo da Recorrente. **E neste ponto é preciso de**

D

logo adiantar a premissa que rege o presente Recurso Administrativo: não há espaço para discricionariedade administrativa quando paira sobre a atuação uma decisão judicial. Não é possível cogitar em qualquer hipótese que o Administrador Público/Gestor queira exercer qualquer margem de arbitrariedade sob o comando judicial e é certo que a manutenção do julgamento contra os termos em que determinados pela Sentença Judicial em questão, importa em clara violação à autoridade judicial, passível de repreensão pelas vias próprias.

Por plenamente eficaz que se mantém o comando judicial contido nos autos do Mandado de Segurança nº 1000920-72.2020.8.26.0028, bem porque a autoridade das decisões judiciais precisa ser cumprida, estas situações serão pormenorizadamente enfrentadas na sequência apontando-se a necessidade da retificação inafastável nos pontos sobre os quais se debruçou a sentença mandamental. Além disso serão apresentadas as impropriedades do novel relatório indicando 2 (dois) erros formais, que merecem de pronto a retificação, além de demonstrar a ausência de justificativa capaz de ensejar a pontuação 0 (zero) em vários quesitos da Recorrente, e que portanto merecem ser igualmente revistas.

Desde já, portanto, aponta-se a necessidade de **reforma imediata** da decisão da Comissão Especial de Licitação que recepciona o novo relatório, a fim de se **corrigir a atribuição de notas em itens importantes do julgamento realizado,** assegurando-se assim a efetiva avaliação técnica das propostas das licitantes e a atribuição das notas seguindo-se estritamente às disposições contidas no instrumento convocatório da licitação em apreço, assim como respeitando a autoridade da sentença judicial prolatada nos autos do Mandado de Segurança.

3) DAS RAZÕES QUE ENSEJAM A REFORMA DO JULGAMENTO PELA COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

Cabe dedicar atenção aos **erros manifestos e gritantes** que permeiam a análise empreendida pelo Relatório Final adotado pela Comissão de Licitação, os quais, somados à inobservância dos princípios do julgamento objetivo e da motivação, são mais do que suficientes para reclamar a **retificação** das Notas atribuídas às Propostas Técnicas, consoante aqui especificado.

Em primeiro lugar serão apresentados os **quesitos citados no Mandado de Segurança para os quais só houve alteração parcial das notas**, demonstrando-se as razões para alteração destes quesitos, pois de outro modo esta i. Comissão outro feito não terá cometido, senão o desrespeito à decisão judicial. Do total de quesitos que exigem reforma conforme sentença, apenas 9 (nove) foram efetivamente ajustados, sendo que em 10 (dez) quesitos a decisão judicial não foi cumprida.

Na sequência, será destacada a ocorrência de **erro formal** em dois quesitos onde se atribuiu nota 0 (zero) à Recorrente (quesitos 2e.1 e 2e.2). Nestes quesitos, apesar de a Recorrente ter obtido valoração positiva em todos os critérios de avaliação (clareza, objetividade, coerência e consistência), obteve a nota 0 (zero) para ambos. Já à outra licitante nos quesitos 1e.1 e 1e.2, quando o próprio cálculo dos quesitos apresentou o não cumprimento, a licitante em questão obteve pontuação, em mais um erro formal, que favorece a licitante ilicitamente.

Por fim serão apresentados **17 (dezessete) quesitos** em que a Recorrente recebeu **injustamente** a nota de 0 (zero) sem qualquer justificativa plausível em

verdadeiro confronto com o conteúdo das propostas, alguns deles inclusive apesar da determinação contida no MS para sua alteração.

Em todos os tópicos as demonstrações serão apresentadas um "cabeçalho" indicando qual quesito a qual se refere e abaixo de cada um as razões da Recorrente para pugnar pela reforma.

a. Não atendimento integral das disposições contidas no Mandado de Segurança: alteração de apenas alguns quesitos noticiados no MS

Em início de análise da necessidade de correção das notas atribuídas aos quesitos vale rememorar que a concessão da liminar na ação mandamental nº 1000920-72.2020.8.26.0028 e posterior concessão da segurança evidenciam a necessidade de reversão das classificações dadas aos quesitos do Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, porque esta é consequência lógica da segurança concedida e da aplicação do critério. O novo julgamento das propostas baseado no relatório elaborado pela FIPE **não atendeu à integralidade da decisão judicial** e, portanto, está evidentemente desrespeitando a decisão judicial, o que se pretende reparar com o presente Recurso Administrativo.

A análise do novel Relatório indica apenas atendimento parcial da determinação contida no Mandado de Segurança, por este motivo se faz necessário ressaltar os principais elementos jurídico-processuais e materiais que levaram à tutela jurídica conquistada e que deve ser cumprida, sob pena de desrespeito à autoridade da decisão judicial.

Naquela ação, argumentou-se que houve adoção de método binário, não previsto no Edital da Concessão. Entretanto, este não fora, por si só, o elemento fundante da discussão relativa à pontuação dos quesitos, mas sim, a própria ausência de justificativas pela Comissão para amparar a atribuição do critério binário entre o que considerou como "satisfatório" e o que deve ser considerado como "insatisfatório", ou seja, faltou à Comissão apresentar justificativas claras, objetivas, coerentes e consistentes em relação à avaliação do conteúdo de cada quesito apresentado pelos licitantes, a fim de sustentar a diferenciação dos critérios atribuídos.

Só assim seriam efetivamente atendidos os requisitos impostos pelo Edital para balizar o julgamento das Propostas Técnicas, de forma a apresentarem verdadeira **motivação** para a decisão, na forma da atribuição de notas prevista no Anexo V do Edital de Concorrência. Tal conclusão foi claramente disposta na sentença, quando a MM. Juíza assim asseverou:

> "Assim, saltam aos olhos que a Comissão de Licitações **violou o dever de motivação, porque apresentadas justificativas rasas no julgamento dos quesitos apontados,** não individualizou a porcentagem conferida a cada um, deixando de detalhar os ganhos e perdas." (Fl. 9501 dos autos da ação mandamental)

Ora, não há qualquer dúvida que permaneça sobre a leitura atenta do trecho da sentença. Não está, a sentença, a determinar um novo método de julgamento ou simplesmente a determinar que o refazimento completo do relatório por si só sanaria a ilegalidade, nem poderia no limite de um julgamento que determinou a **anulação parcial** do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas. A sentença está claramente a assentar que houve **ilegalidade** no que toca à **motivação** do ato.

E mais do que isso, ao considerar pormenorizadamente todos os documentos e provas acostados à inicial da ação judicial, bem assim as manifestações do Ministério Público e demais elementos constantes dos autos do processo administrativo (recursos, decisões administrativas, propostas técnicas dos licitantes etc), a sentença efetivamente avaliou o mérito das Notas atribuídas e considerou que os argumentos da Impetrante são procedentes, ou seja, **a sentença substituiu a decisão administrativa nos quesitos questionados, determinando a retificação da decisão em estrita conformidade com o pedido formulado na inicial pela Impetrante, ora Recorrente.**

A clareza da sentença quanto às necessárias adequações no ato decisório de julgamento das propostas técnicas é literalmente perceptível em seu conteúdo dispositivo. Mais do que simples erros materiais no julgamento das Propostas Técnicas, o ato decisório fundamentado do Relatório de Análises e Julgamento terminou por atribuir classificações "satisfatória" x "insatisfatória" **contra** as disposições do Edital e seus Anexos e de forma **contraditória** entre suas próprias razões. **E nesse sentido, a sentença judicial adentrou no mérito dos quesitos para confirmar o "*...notório desrespeito aos preceitos legais fora tão evidente a ponto de serem impetrados outros dois Mandados de Segurança, por licitantes distintos, nos quais também foram asseveradas as improbidades aduzidas na exordial*".**

Ademais, a sentença foi clara ao determinar a retificação das notas atribuídas aos quesitos, em relação aos quais, por terem sido exaustivamente discutidos e comprovados no curso da ação judicial, não resta qualquer margem de liberdade para a Administração municipal pretender novamente decidir. Para que não restem dúvidas quanto a isso, vale transcrever na íntegra o dispositivo da sentença:

> "Ante o exposto, CONCEDO a segurança, ratificando a decisão liminar deferida, o que faço para **determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório** de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, **e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante, <u>no que se refere, especificamente, às ilegalidades apontadas nestes autos</u>**; além da declaração de nulidade de todos os demais atos subsequentes praticados em decorrência desse julgamento, **a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, <u>com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação</u>**".

Por esta razão, é evidente que a mera "recepção" de um "novo" relatório que apenas altera o formato de apresentação das questões e suas notas ou atribuição de valores aos critérios de julgamento dos quesitos não pode afastar o comando judicial escorado nas provas produzidas em sede de ação mandamental – mesmo porque, como demonstrado o novel relatório ainda é infundado e insuficiente na apresentação de justificativas técnicas para pretensamente integrar a decisão administrativa de julgamento das propostas técnicas.

Para evitar que a situação se repetisse – o que infelizmente ocorreu e confere razão a este Recurso - o dispositivo da sentença determinou que a Prefeitura Municipal de Potim procedesse à republicação do julgamento das Propostas Técnicas para que, desta vez, apresente resultado **sem os vícios noticiados pela Impetrante, ora**

Recorrente. O *Mandado de Segurança serve para suprir e corrigir os defeitos do ato administrativo impugnado, atribuindo-lhe novo conteúdo a partir da natureza constitutiva da decisão exarada em sede de Controle Judicial dos atos da Administração Municipal.*

Por esta razão é que não cabe outra decisão da autoridade administrativa impetrada daquele mandado de segurança, segundo seus próprios elementos de convicção. O comando judicial é claro ao determinar a invalidação e a correção parcial da decisão administrativa exatamente nos pontos impugnados em sede de Mandado de Segurança, posto que as provas constantes dos autos foram mais do que suficientes para evidenciar os vícios da decisão e a inafastável necessidade de sua correção.

Como se sabe, naquele Mandado de Segurança foram apresentados 19 (dezenove) quesitos onde as invalidades foram gritantes e, sobre eles, a falta de motivação do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas foi causa da atribuição de classificações em completo desrespeito às normas do Edital e seus Anexos. A sentença então determinou, reitere-se:

> "(...)**que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação.** Assim, extingo o processo com julgamento do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil." (fl. 9503 dos autos eletrônicos) (grifos)

Não há como fugir, portanto, **à necessidade de reversão das classificações dadas aos quesitos noticiados pela Comissão Especial de Licitação, porque esta é consequência inafastável e lógica da concessão da segurança e da aplicação do critério binário adotado para pontuação dos quesitos**. Se rememorarmos aos termos daquela petição inicial não restarão dúvidas, também, que os fatos narrados pela Impetrante partiram da avaliação do ato administrativo decisório para, ao encontrar as noticiadas ilegalidades, apontar a consequência de tais ilegalidades que foram materializadas na atribuição de classificações incorretas aos quesitos. Tanto é assim que o pedido principal feito na exordial foi exatamente o seguinte:

> "(...) Em atenção a essas sobejas ponderações, requer-se a CONCESSÃO DA SEGURANÇA para que seja determinada a **anulação parcial** do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, **e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante**, proferida pelo Presidente da Comissão Especial de Licitação, **no que se refere, especificamente, às ilegalidades apontadas no presente *mandamus*.**

Ora, ao verificar que as razões apresentadas pela Impetrante do MS estavam estritamente fundamentadas no Edital e Anexos da Concorrência Pública e normas de direito, apontando que a decisão de julgamento das Propostas Técnicas possui vícios severos de ilegalidade, **a sentença que concede a segurança só pode ter uma consequência: sanar os vícios comprovadamente existentes no ato ilegal que fora materializado na atribuição de classificações a despeito das normas previstas no instrumento convocatório, especificamente naqueles quesitos indicados pela Impetrante, tendo como resultado o provimento integral de seu Recurso Administrativo interposto**

D

em face daquela decisão. O deferimento integral do Recurso Administrativo, aliás, também constou expressamente como determinação no dispositivo da sentença judicial: "*[determinar a anulação] (...)* ***da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante***".

Destaque-se ainda que cabe ao juiz decidir a lide nos limites em que foi proposta, sendo impossível julgar fora destes limites dispostos na petição inicial, conforme preceitua o art. 141 do CPC/2015. É dizer, a leitura conjunta da sentença e da petição inicial devem ser feitas de modo a indicar a adstrição da providência deferida e daquela requerida. Trata-te da adoção do princípio da adstrição e da interpretação restritiva dos pedidos. E como já ficou claro ao longo deste Recuso Administrativo: **não há espaço para discricionariedade quando a atuação administrativa está submetida a uma decisão judicial.** Não é possível cogitar em qualquer hipótese que o Administrador Público/Gestor queira exercer qualquer margem de arbitrariedade sob o comando judicial e é certo que a manutenção do julgamento contra os termos em que determinados pela Sentença Judicial em questão, importa em clara violação à autoridade judicial.

Demonstrada a necessidade de alteração da decisão administrativa nos pontos indicados no mandado de segurança, apresentaremos os quesitos aos quais se refere à ação mandamental que exigem alteração total, e não apenas parcial. Apresentaremos abaixo a tabela apresentada na ação judicial, a qual servirá para demonstrar os quesitos que exigem de pronto sua reversão, com consequente alteração de notas, indicando aqueles que atenderam à decisão judicial (nove) e aqueles que ainda necessitam ser retificados (dez).

QUESITOS DAS LICITANTES EM RELAÇÃO AOS QUAIS A SENTENÇA DETERMINOU ALTERAÇÃO

Quesito	Decisão de Julgamento	Fato/Realidade	Ilegalidade da decisão (1° GRAU)	Novo julgamento atende ao MS
Quesito 2.b.3	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnicada licitante TERRACOM	A Proposta Técnica da licitante TERRACOM em NENHUM ano atendeu às exigências estabelecidaspelo Edital em relação ao quesito (percentuais mínimos de substituição da rede coletora e de ligações prediais).	Flagrante desrespeito do julgamentoem relação ao **critério objetivo** estabelecido no Edital. O Edital, em seu Anexo II, III e V (docs. 03.2; 03.6 e 03.9), prevê de modo claroos **percentuais mínimos** a serem atendidos pelos licitantes. Conforme o item 8.9, referente às manutenções do SES, o Edital estabelece as seguintes exigências mínimas: i) substituição da Rede coletora: 2% a.a.; ii) substituição de Ligações prediais: 1% a.a. Porém, está muito claro que a Propostada licitante TERRACOM não atendeu aestes percentuais mínimos. **Consequência: nulidade da decisãoque atribuiu a nota "satisfatório" à licitante em relação a este quesito.**	**NÃO**
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)	
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas copiou trechos do edital e do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante!	

Quesito 1.a.5	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica das licitantes TERRACOM, Grupo EPPO, e AVIVA AMBIENTAL	As Propostas Técnicas das licitantes TERRACOM, Grupo EPPO, e AVIVA AMBIENTAL contêm evidenteerro técnico (a outorga do Rio Paraíba do Sul depende de autorização da ANA e não do Estado de São Paulo). A proposta da licitante TERRACOM não trouxe qualquer dado sobre volume disponível, sustentabilidade da exploração de água ou de outorga do DAEE; e, em relação à disponibilidade do manancial superficial, errou ao considerar o Rio como de domínio Estadual, além de trazer dados de vazão referencial errados.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. Ausência de análise de fato acerca da coerência, consistência e atendimentoàs normas técnicas, sendo a decisão conivente com o erro conceitual manifesto. **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas copiou trechos do edital, das propostase do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante!	**NÃO**
Quesito 1.c.1	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnicada licitante AQUARUM	Não há na Proposta Técnica da licitante AQUARUM qualquer menção sobre a Adução de Água Tratada esobre a Estação Elevatória de Água Tratada. O fato incontroverso é que a licitante AQUARUM não apresentou as Adutoras de Água Tratada existentes eas que serão implantadas. Além disso, não apresentou a implantação de Estação Elevatória de Água Tratada.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. O Edital é claro ao exigir que fosse discorrido sobre todas as soluções propostas para: (i) Estação de Tratamento de Água; (ii) Estação Elevatória; e (iii) Adução de Água Tratada. **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, reconheceque a captação não foi descrita corretamente! No entanto, contraditoriamente, a decisão apenas reiterou a decisão inicial, sem qualquer complemento!	**NÃO**
Quesito 3.c.2	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante AQUARUM	A proponente AQUARUM **não apresentou** procedimentos para a operação e manutenção de NENHUM dos 3 itens do quesito (rede coletora; coletores-tronco; e interceptores). Fica claro em sua proposta que o texto se limitou a citar alguns serviços a serem realizados sem detalhara necessidade, frequência, impactos, necessidades, materiais e equipamentos, em claro desrespeito ao que está sendo exigido pelo Edital.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. O Edital é claro ao exigir que fossem apresentados procedimentos para operação e manutenção de: (i) rede coletora; (ii) coletores-tronco; e (iii) interceptores. Além do que não houve uma análise sobre o quesito, mas apenas uma cópiados textos retirados da Proposta Técnica da AQUARUM. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso(JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração possui uma contradição evidente, pois afirma que a recorrida descreveu de maneira "rasa" a sua resposta ao quesito, e mesmo assim considera o quesito como "satisfatório", em total afronta ao que determina o edital! Além disso, a decisão só reitera o mesmo texto colocado na Proposta da recorrida, masnão entra no mérito técnico, como deveria ter feito!	**NÃO**

D

Quesito 4.b.1	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante Grupo EPPO	A proponente Grupo EPPO não apresentou as formas de atendimento que serão utilizadas, nem a descrição de cada posto e forma de atendimento, conforme comprova o trecho da Proposta da licitanteGrupo EPPO. Vale anotar que esse texto é idêntico ao da licitante TERRACOM, o que será objeto de apontamento notópico apropriado do presente *mandamus*.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. O Edital é claro ao exigir que fossem apresentados todos os postos e formasde atendimento que serão realizados ao longo do período da concessão. Ou seja, deveriam ter sido indicadas as formas de atendimento (por exemplo: atendimento presencial ao público; atendimento via telefone; atendimento itinerante etc.) e essas formas deveriam ter sido descritas. Além do que não houve uma análise sobre o quesito, mas apenas uma cópia dos textos retirados da PropostaTécnica do Grupo EPPO. **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso(JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração possui uma contradição evidente, pois afirma que a recorrida descreveu de maneira "rasa" a sua resposta ao quesito, e mesmo assim considera o quesito como "satisfatório", em total afronta ao que determina o edital! Além disso, a decisão só reitera o mesmo texto colocado na Proposta da recorrida, masnão entra no mérito técnico, como deveria ter feito! Não bastasse, a decisão ainda reconhece que os trechos estão idênticos, e mesmo assim mantém aavaliação do quesito como "satisfatório"!	**SIM**
Quesito 2.d.6	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnicada licitante TERRACOM	A Proposta Técnica da licitante TERRACOM está "recheada" de cópias de textos, imagens, tabelas e gráficos retirados da *internet* sem constar a origem e autoria. Na proposta da licitante TERRACOM (i) há utilização de fontes de pesquisa nem um pouco confiáveis; (ii) não traz nenhuma informação relevante/pertinente aosolicitado no quesito; e (iii) não há nenhum juízo de valor ou desenvolvimento de ideias a partir das informações utilizadas. Ou seja, nada mais se trata do que uma colcha de retalhos, de trechos e informações retiradas da internet sem critério algum. Uma replicação de conteúdos realizada de forma "preguiçosa". A partir de simples pesquisa realizada na internet épossível extrair a fonte utilizada e não citada pela licitante (https://slideplayer.com.br/slide/45484/)	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido noEdital. O Edital, em seu Anexo V, prevê de modo claro que na análise das propostas haveria "despontuação" dotópico que apresentasse informaçõesde terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria. **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso(JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, reconhece que houve quadros e imagens semindicação da fonte (autoria)!	**NÃO**
Quesitos 3.b.1/ 3.c.1	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnicada licitante TERRACOM	A proposta da licitante TERRACOM adotou EXATAMENTE o mesmo texto para os quesitos (3.b.1 e 3.c.1), além de se tratar de uma cópia fiel deum *blog* retirado da *internet*, sem citação da fonte (https://fersiltec.com.br/blog/melhor-estrategia-de- manutencao-industrial/:), não tendo a licitante TERRACOM se dado o trabalho de adicionar QUALQUER palavra nova.	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. O Edital, em seu Anexo V, prevêde modo claro que na análise das propostas haveria "despontuação" do tópico que apresentasse informações de terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso(JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reproduz a proposta da recorrida. A decisão confirma que o texto é genéricoe que foi retirado da internet sem	**SIM/NÃO**

			citação da fonte!	
Quesitos 3.b.8/ 3.c.6	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnicada licitante TERRACOM	A proposta da licitante TERRACOM utilizou fontes não citadas para os quesitos 3.b.8 e 3.c.6, replicandoconteúdos de diversos *sites*. http://gestao-de-qualidade.info/; https://www.estrategor.pt/gestao-da-qualidade/um- sistema-gestao-da-qualidade/?cn-reloaded=1&cn- reloaded=1; https://www.infoescola.com/administracao_/principios- da-gestao-da-qualidade/; https://gestao-obra.engwhere.com.br/planejamento-obra/as-7-ferramentas-do-controle-de-qualidade/; http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos4/Por- onde-comeco-a-implantar-a-qualidade.htm. O fato é que a licitante não escreveu sobre um "Programa de Controle de Qualidade para o Município de Potim", nem sequer mencionou o atendimento aos padrões de potabilidade da Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017. Para tentar "enganar" a d. Comissão de Licitação, a proponente – ao que tudo indica – novamente plagioutextos extraídos da internet.	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido noEdital. O Edital, em seu Anexo V, prevê de modo claro que na análise das propostas haveria "despontuação" dotópico que apresentasse informaçõesde terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria É, portanto, flagrante o desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso(JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reproduz a proposta da recorrida. A decisão não entra no mérito técnico, não aborda o que foi alegado no recurso administrativo e confirma que otexto da proposta da recorrida é genérico e que foi retirado da internet sem citação da fonte!	**NÃO/SIM**
Parte 4 – Suspeita de Plágio	Atribuiu notas "SATISFATÓRIAS" a quesitos da Parte4 das Propostas Técnicas das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO	A Parte 4 das Propostas Técnicas da TERRACOM e da EPPO são praticamente idênticas. A fim de demonstrar esse fato, anexa-se a este mandado de segurança uma cópia integral da Parte 4 de cada uma das 2 (duas) Propostas com os textos inteiramente realçados de forma a identificar como setentou mascarar o plágio (fls. 534/625 do doc. 15 e fls. 152/190 do doc. 16). Assim, comprovou-se a existência de cópia na Parte4 das propostas técnicas apresentadas pelas empresas TERRACOM e GRUPO EPPO.	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido noEdital. Em razão do disposto nos itens 38.7.1e 38.7.2 do Edital, não apenas a "despontuação" dos tópicos, mas também a desclassificação das propostas técnicas dessas licitantes, eram medidas que se impunham no julgamento levado a efeito pela d. Comissão. **Consequência: nulidade da decisãoem relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso(JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, reconhecee confirma todas as alegações da Impetrante no sentido de que as partesdas propostas são idênticas! E ainda confirma que as recorridas não indicaram a fonte (autoria) dos trechos copiados!	**NÃO**

Obs: a Tabela Reproduz a mesma tabela encontrada no Mandado de segurança, sendo assim as referências aos documentos "anexos" são aqueles anexos à petição inicial do MS. Majoritariamente, são as Propostas Técnicas das demais licitantes as quais esta comissão possui acesso.

QUESITOS DA RECORRENTE EM RELAÇÃO AOS QUAIS A SENTENÇA DETERMINOU ALTERAÇÃO

Quesito	Decisão de Julgamento	Fato/Realidade	Ilegalidade da decisão	Novo julgamento atende ao MS
Quesito 1.c.2	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante não teria apresentado "*os critérios de dimensionamento para a ETA convencional prevista no Edital, ou seja não apresentou critérios para a*	A partir da página 197 até a página 219 da proposta Técnica da Impetrante, há um memorial descritivo completo da Estação de Tratamento de Água (ETA) a ser implantada. Da leitura das páginas da Proposta da Impetrante, fica claro que todos os critérios de dimensionamento foram	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**	**SIM**

	implantação da nova matriz hídricas exigidas".	disponibilizados nas mais de 20 páginas em A3 específicas para o assunto.	**Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de copiou trechos do edital e do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante! Além disso, a Impetrante deixou claro em sua proposta que adotou comosolução o que está vigentena decisão judicial, que é acaptação superficial! Por exemplo quando a Impetrante afirma que "a decisão não seja revertida...", quer dizer justamente que caso não seja possível a captação subterrânea!	
Quesito 3.b.4	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante não teria descrito "*os procedimentos de operaçãoda EEA e nem a participação efetiva de equipes volantes e as diferentes estratégias de manutenção*".	Entretanto, o atendimento foi comprovado, conforme 2 (dois) trechos destacados da Proposta Técnica da Impetrante (fls. 597/598, subitem "3.b.4.2) Características operacionais").	Falta de motivação ou motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidadeda decisão em relação aeste quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatosalegados no recurso administrativo da Impetrante! Além disso, não existe sequer uma palavra julgando o mérito em questão. É uma replicação do que a própria Impetrante discorreu em sua proposta sem fazer nenhum julgamento!	**SIM**
Quesito 3.b.8	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante não teria abordado "*o controle de qualidade no que tange a Operação e Manutenção doSistema de Abastecimento de água: captação, adução, ETAs, EEATs, Reservação; Redes e os respectivos processos, apenas se ateve ao controle de qualidade do produto final*".	Entretanto, as tabelas 3.5 e 3.6 da Proposta Técnica da Impetrante identificaram justamente um controle da qualidade no sistema de abastecimento deágua (captação, adução, ETA, Reservação e Rede).	Falta de motivação ou motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação aeste quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatosalegados no recurso administrativo da Impetrante! E pior, faz uma avaliação fora do tema discutido pela Impetrante e faz uma afirmação falsa de que a	**SIM**

D

			Impetrante teria se preocupado apenas com a qualidade da água, o que não encontra qualquer fundamento na realidade fática de sua proposta técnica.	
Quesito 3.c.6	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que "*o proponente descreveu o monitoramento do efluente final, o quesito solicita o Programa de Qualidade para operação e manutençãodo SES*".	Os trechos correspondentes ao quesito (3.c.6.2.) da Proposta Técnica da Impetrante comprovam que foi apresentado Programa de Qualidade paraoperação e manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES). A Impetrante efetivamente apresentou ambos os itens (que compõem o SES) enão somente o efluente final, conforme trechos da Proposta Técnica juntados à inicial (fls. 655/656 do doc. 14).	Falta de motivação ou motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação aeste quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatosalegados no recurso administrativo da Impetrante! A decisão é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação!	**NÃO**
Quesito 1.a.2	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de "*Material não específico às atividades de saneamento e condições ambientais do Município de Potim, e não considera possíveis ou futuras mudançasem processos, projetos, produtos, serviços e atividades novas ou modificadas*".	Entretanto, na parte correspondente ao quesito em questão (1.a.2) foi demonstrado que a Proposta Técnica abordou aspectos de poluição, desmatamento, inundação entre outros tópicos que são referentes ao saneamentobásico (fls. 23/39 do doc. 14). Ou seja, o fato é que, da leitura da Proposta Técnica da Impetrante, fica claro que foi satisfatoriamente abordado tudo o que era necessário.	Falta de motivação ou motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. Ao dizer que a proposta da Impetrante "não considera possíveis ou futuras mudanças em processos, projetos", fica claro que o "julgamento" desse quesito está desprovido de qualquerfundamento lógico ou racional. **Essa frase nem mesmo faz sentido no contexto**, dificultando a Impetrante de exercer o contraditório técnico em face de tamanha inconsistência. **Consequência: nulidadeda decisão em relação aeste quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera adecisão sem qualquer motivação. Vale deixar claro que "vegetação e clima", apesarde serem questões ambientais, em nada influenciam nesse caso em relação ao SAA e SES, sendo certo que a Impetrante abordou mais doque o suficiente sobre todos os aspectos diretamente ligados ao SAA e SES.	**NÃO**
	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito	Entretanto, foi demonstrado que todas as	Falta de motivação ou	

Quesito 1.b.4	da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante "*não descreve os poços que estão em operação e permanecerão abastecendo pelo menos a curto prazo, não descreve os dados dos poços existentes tais comovazões, potências das bombas, macromedidores, cavalete, quadro de energia e outros componentes*".	descrições e diagnóstico das unidades de abastecimento foram descritas no quesito 1.b.1) Proposição de soluções para os problemas críticos existentes da Proposta Técnica da Impetrante.	motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. Aqui a d. Comissão comete um equívoco ao afirmar quea Impetrante não teria respondido ao quesito. E isso pelo simples fato de que todas as descrições e diagnóstico das unidades deabastecimento foram descritas no quesito 1.b.1) Proposição de soluções para os problemas críticos existentes. **Consequência: nulidadeda decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera adecisão sem qualquer motivação.	**SIM**
Quesito 2.d.6	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante teria abordado "*temas genéricos sobre os impactos da falta de saneamento, não abordou os temas específicos da cidadede Potim*".	Entretanto, todos os principais pontos foram abordados na Proposta Técnica, especificamente para a realidade de Potim, sendo o principal a grave poluiçãopela atual ausência completa de tratamento de esgoto e também sobre osimpactos positivos da implantação de tratamento.	Falta de motivação ou motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidadeda decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera adecisão sem qualquer motivação.	**SIM**
Quesito 3.c.5	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" aoquesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que "*a proponente não atentou que as atividades relativas ao SES tem diferenças importantes, comolimite de acumulação de esgoto muito pequeno, diferente da modulagem do SAA que tem a possibilidade da equalização da Produção com a Reservação*".	Entretanto, foi apresentada justificativa (os programas de eficientização são inevitavelmente parecidos) e extensa resposta ao quesito, tendo sido apontado Programa de eficientização energética contendo diversas atividades. O fato irrefutável é que a Impetrante apresentou Programa de eficientização enérgica contendo "Procedimentos para o controle e redução de energia elétrica no sistema; manutenção de cadastro técnico atualizado das instalações e das contas; Desenvolvimento de ações administrativas; Análises dos parâmetros operacionais; ações de origem técnico- operacional e o desenvolvimento de projetos de eficiência energética".	Falta de motivação ou motivação errada, baseadaem fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidadeda decisão em relação aeste quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatosalegados no recurso administrativo da Impetrante! A decisão é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação!	**SIM**

			Vale ressaltar que a licitante TERRACOM fez exatamente o mesmo que a Impetrante, porém recebeu nota "SATISFATORIO" no quesito em questão!	

Em suma, como se constada da Tabela acima, da análise do novo relatório e do documento nomeado: "Potim20211018-Calculo-das-Notas-Tecnicas" é possível perceber que sequer naqueles 19 (dezenove) pontos já decididos pelo Poder Judiciário e onde houve inequívoca comprovação de ilegalidades, houve a devida retificação por parte da Administração municipal, **a evidenciar uma situação de grave descumprimento da ordem judicial exarada no Mandado de Segurança**, sendo que daqueles quesitos em se determinou a retificação das Notas, em apenas 9 (nove) quesitos houve atendimento ao quanto determinado no *mandamus*, **remanescendo ainda 10 (dez) quesitos cujas notas precisam necessariamente ser alteradas para integral atendimento à ordem judicial**.

Como se vê e restou comprovado no Mandado de Segurança, em vários momentosa Impetrada, ora Recorrida, considera atendido um determinado item do edital por algumas das licitantes concorrentes, porém quando se analisa a proposta técnica desse determinado licitante a informação exigida no edital simplesmente não se encontra lá, ou então consta alguma informação que desatende flagrantemente a exigência do Edital. E sob a mesma análise precária, a Recorrente foi penalizada apesar de apresentar respostas claras e suficientes.

Para fins meramente didáticos, os itens que serão apresentados na sequência referem-se exclusivamente as notas atribuídas às demais licitantes e que merecem reforma por duas razões: a primeira em virtude da determinação judicial, a qual não se pode subverter; e a segunda em razão da própria insuficiência técnica das respostas das justificativas contidas no novel relatório que reincide na ausência de justificativas aceitáveis para aceite dos quesitos.

Ressalte-se de logo que as reiteradas ilegalidades são de naturezas diversas, a saber: ***i)*** flagrante não atendimento às exigências do Edital; ***ii)*** falta de conhecimento técnico e conivência com erro técnico apresentado; ***iii)*** menção de textos, teorias e representações gráficas sem constar a origem e autoria; e ***iv)*** plágio evidente entre as Propostas.

Ou seja, o desatendimento às exigências e aos requisitos mínimos obrigatórios do Edital foram comprovados no Mandado de Segurança e, diante dos termos da sentença daquela ação só há uma consequência objetiva: **a anulação das notas técnicas dos quesitos indicados e detalhados abaixo**, uma vez que deveria ter sido atribuída **nota "zero" ao tópico correspondente**, diante do completo desatendimento aos requisitos mínimos obrigatórios exigidos pelo Edital e do evidente descumprimento da legislação de regência.

Quesito 2.b.3:

Parte 2 - PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

2b) Redes Coletoras e Ligações Prediais:

3) Descrição física das unidades;

Em relação a esse quesito, o Relatório de Análise desconsiderou novamente as diretrizes dos Anexos do Edital (Anexo II - Termo de Referência e Anexo III - Estudo de Viabilidade Econômico) com relação à substituição e incremento de rede e de ligações, violando também os objetivos de universalização do sistema de coleta de esgoto do Município de Potim.

Além disso, a análise não fez uma avaliação real sobre o quesito elaborado pela licitante TERRACOM. Neste caso, a resposta ao critério coerência parte de premissa inverídica, quando determina que *"A proposta é coerente com as metas apresentadas no Termo de Referência e com o PMSB"*. Vale recordar que o Anexo V do Edital determina que **serão despontuados os tópicos que não atendam às exigências do Edital**.

Porém, o novo relatório mostra TOTAL descaso referente às premissas básicas estabelecidas no Edital, pois entendeu como atendido um quesito que não cumpre às exigências explícitas do instrumento convocatório. Veja-se a breve justificativa dada pelo novo Relatório de análise das propostas:

2b	Redes Coletoras e	3	Descrição física das unidades.	Clareza	sim	texto apresenta informações quanto a quantidade que será	Sim
2b	Redes Coletoras e Ligações Prediais	3	Descrição física das unidades.	Coerência	Sim	A proposta é coerente com as metas apresentadas no Termo de Referencia e com o PMSB;	
2b	Redes Coletoras e	3	Descrição física das unidades.	Consistência	Sim	Foi apresentada norma NBR para projetos de redes coletoras e	
2b	Redes Coletoras e	3	Descrição física das unidades.	Objetividade	Sim	O texto apresentado descreve de forma objetiva as	

Tivesse o Relatório empreendido verdadeira análise neste ponto teria verificado que conforme o item 8.9, referente às manutenções do SES, temos as seguintes exigências mínimas: ***i)*** substituição da Rede coletora: 2% a.a.; ***ii)*** substituição de Ligações prediais: 1% a.a.

No ponto, com exceção das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO, **todas as demais licitantes consideraram corretamente as exigências mínimas do Edital em suas propostas**, porém a licitante TERRACOM recebeu classificação no quesito como "SATISFATÓRIO", agora recebe nova avaliação positiva em franco confronto com a realidade da sua proposta. Porém, a título de exemplo do absurdo aceito pela d. Comissão de Licitação, colacionamos abaixo os percentuais da Proposta Técnica da empresa TERRACOM, demonstrando o explícito desatendimento ao Edital:

Exigência Edital (Anexo V)	% mínima Edital	TERRACOM
Substituição da Rede Coletora	2%	0,14%
Substituição de Ligações prediais	1%	0,26%

De acordo com as tabelas retiradas da Proposta Técnica da TERRACOM, foram inseridas as memórias de cálculo (adotando as premissas estabelecidas no Edital de forma correta), sendo que para o Ano 01 a título de exemplificação, fica claro que em **NENHUM** ano as exigências estabelecidas são atendidas:

Redes de Esgoto (km)		
Existentes	Em Expansão	Em Manutenção
43,6		
	0,00	0,00 2% x 43,6 = 0,87

Ligações Prediais (un)		
Existentes	Em Expansão	Em Manutenção
6.061		
	0	0 1% 6.061 = 61

Resta claro **o total descaso do relatório técnico e do julgamento frente ao exigido no Edital**, uma vez que há manifestação de concordância com os parâmetros adotados e ainda classificação do quesito como atendido.

Igualmente neste quesito, portanto, **resta incompreensível o julgamento realizado**: como julgar como atendido um quesito que carrega um desatendimento tão explícito ao Edital?

Quesito 1.a.5

1a) Manancial / Qualidade da Água:

5) Apresentação de parâmetros quantitativos de disponibilidade hídrica.

Para este quesito, esperava-se que fosse discorrido sobre a disponibilidade de água nos mananciais subterrâneo e superficial. O relatório técnico de avaliação, contudo, mostra, mais uma vez, **total descolamento da realidade dos fatos**: **o Rio Paraíba do Sul é de domínio da União, ou seja, sua outorga depende de autorização da**

D

<u>ANA (Agência Nacional das Águas) e não do Estado de São Paulo, como entende a licitante Terracom.</u>

Desatentas a esta realidade, **com exceção do Consórcio ÁGUAS CRISTLIANAS DE POTIM (Recorrente) e da Licitante PLANEX**, todas as demais licitantes também cometeram o mesmo erro presente no relatório técnico de avaliação.

Além disso, em relação à exigência do Edital (informações sobre a disponibilidade hídrica), **o fato objetivo e comprovado nos autos é que a proposta da licitante TERRACOM não trouxe qualquer dado sobre volume disponível, sustentabilidade da exploração de água ou de outorga do DAEE; e, em relação à disponibilidade do manancial superficial, <u>errou ao considerar o Rio como de domínio Estadual</u>, além de trazer dados de vazão referencial errados.**

Segue abaixo, a título de ilustração, a íntegra do quesito em questão retirado da Proposta da empresa TERRACOM (fls. 77/78 da Proposta Técnica da licitante Terracom), que **não apresenta sequer um dado correto do que foi solicitado**:

terracom SANEAMENTO

1.a.5. Apresentação dos Parâmetros Quantitativos de Disponibilidade Hídrica

Estão apresentados a seguir, a situação atual dos mananciais utilizados e a utilizar os parâmetros de cálculo utilizados para a determinação da disponibilidade hídrica dos mananciais considerados nestas proposições: a transição de poços para captação superficial e a ETA Única, relaciona a capacidade de cada unidade de produção de água existente (poços) e verificada a capacidade da alternativa de captação direta no Rio Paraíba do Sul.

Essas análises visam verificar se as demandas futuras, observada a condição de adequação e continuidade de exploração do lençol subterrâneo, serão atendidas.

1.a.5.1. Oferta Atual pelas Instalações em Operação

Os poços que abastecem o Sistema de Abastecimento de Água - SAA de Potim captam águas subterrâneas no Aquífero Taubaté, que tem profundidades entre 200 e 300 m. Esses poços têm condições de fornecer água à uma taxa entre 0,2 e 14,0 m³/h, sendo mais produtivos os posicionados nas áreas leste e oeste do município, onde os poços podem atingir até 100 m³/h, conforme as informações publicadas.

O atual regime operacional utiliza o bombeamento dos poços ao longo de até 24 horas diárias. As capacidades nominais instaladas, estão apresentadas no quadro a seguir.

Captações de Água Subterrânea pelo SAA

Poços em Operação	Vazão Nominal (L/h)	Ano de Fundação	Profundidade (m)
Sede (Área Central)			
Elizabeth	40.000	1998	180
Cidade Nova	40.000	2011	180
Mina	40.000	2014	300
Barranco Alto	37.000	1998	180
CDHU	40.000	1997	180
Bairros			
Miguel Vieira	9.000	---	---
Vista Alegre	15.000	---	102

Fonte: PMSB - Anexo B.4

77

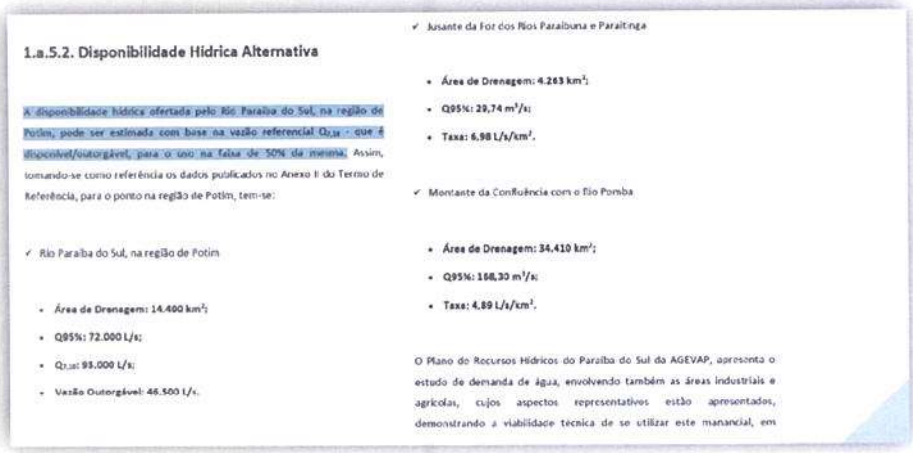
terracom SANEAMENTO

Segundo as informações obtidas durante a visita técnica, em alguns dos pontos de captação atual foi verificada a possibilidade de instalação de bombas com maior capacidade. Algumas das capacidades nominais apresentadas no quadro anterior foram alteradas devido à substituição das bombas, seguindo o mesmo conceito.

1.a.5.2. Disponibilidade Hídrica Alternativa

Para ilustrar as vazões referenciais de outros pontos do Rio Paraíba do Sul, com base no planejamento AGEVAP, segundo o Relatório elaborado pela COPPETEC, novembro de 2006, foram destacadas as vazões referenciais a montante e a jusante:

- Jusante da Foz dos Rios Paraibuna e Paraitinga



1.a.5.2. Disponibilidade Hídrica Alternativa

A disponibilidade hídrica ofertada pelo Rio Paraíba do Sul, na região de Potim, pode ser estimada com base na vazão referencial $Q_{7,10}$ - que é disponível/outorgável, para o uso na faixa de 50% da mesma. Assim, tomando-se como referência os dados publicados no Anexo II do Termo de Referência, para o ponto na região de Potim, tem-se:

✓ Rio Paraíba do Sul, na região de Potim

- **Área de Drenagem: 14.400 km²;**
- **Q95%: 72.000 L/s;**
- **$Q_{7,10}$: 93.000 L/s;**
- **Vazão Outorgável: 46.500 L/s.**

✓ Jusante da Foz dos Rios Paraibuna e Paraitinga

- **Área de Drenagem: 4.263 km²;**
- **Q95%: 29,74 m³/s;**
- **Taxa: 6,98 L/s/km².**

✓ Montante da Confluência com o Rio Pomba

- **Área de Drenagem: 34.410 km²;**
- **Q95%: 168,30 m³/s;**
- **Taxa: 4,89 L/s/km².**

O Plano de Recursos Hídricos do Paraíba do Sul da AGEVAP, apresenta o estudo de demanda de água, envolvendo também as áreas industriais e agrícolas, cujos aspectos representativos estão apresentados, demonstrando a viabilidade técnica de se utilizar este manancial, em

Apesar da nitidez do erro técnico cometido pela licitante TERRACOM, apresenta-se a íntegra da avaliação do Relatório Técnico de Julgamento referente ao quesito em questão sobre a empresa TERRACOM:

Clareza	Sim	O texto apresenta informações de propostas de soluções de captação de água.	Sim
Coerência	Sim	Os parâmetros são diretamente relacionados às formas de captação atual e previstas.	
Consistência	Sim	Texto apresenta as fontes e referencia o TR e PMSB	
Objetividade	Sim	Texto Objetivo.	

Como se viu, a licitante TERRACOM em sua resposta ao quesito **comete erro conceitual grave** sobre a disponibilidade hídrica ofertada pelo Rio Paraíba do Sul e a outorgável. A despeito dessa evidente inconsistência técnica na resposta ao quesito, a d. Comissão de Licitação, em sua breve justificativa, apenas apresenta que houve referência ao Termo de Referência e ao PMSB, **mas não faz uma análise de fato acerca da coerência, consistência e atendimento às normas técnicas, sendo conivente com o erro conceitual manifesto!**

Fica claro, assim, a ilegalidade do **julgamento da Proposta Técnica das licitantes neste ponto**, uma vez que foi classificada como atendido uma questão técnica tão básica e importante para os estudos, visto que se tratada do abastecimento do Município de Potim para os próximos 35 anos. Dessa forma, **torna-se incompreensível o julgamento realizado em relação aos quesitos considerados atendidos atribuídos às licitantes AVIVA, EPPO e TERRACOM**: como julgar como atendido um quesito que considera uma informação tão essencial e básica de modo completamente equivocado?

Quesito 1.c.1

1c) Estação de Tratamento de Água, Estação Elevatória e Adução de Água Tratada:

1) Proposição de soluções para os problemas críticos existentes;

Para esse quesito, esperava-se que fosse discorrido sobre todas as soluções propostas para: (i) Estação de Tratamento de Água; (ii) Estação Elevatória; e (iii) Adução de Água Tratada. No entanto, a licitante AQUARUM **não apresentou as Adutoras de Água Tratada existentes e as que serão implantadas (iii)**. Além disso, **não apresentou a implantação de Estação Elevatória de Água Tratada (ii)**. Apresenta-se abaixo, a título de ilustração, a íntegra das Soluções Propostas retirada da Proposta Técnica da empresa AQUARUM (fl. 40 de sua proposta), onde fica clara a não apresentação de todos os itens solicitados.

PREFEITURA MUNICIPAL DE POTIM

1.c.1.2) Problemas Críticos Existentes

A água bruta captada pelos poços tubulares profundos é submetida ao processo de tratamento simplificado, ou seja, por meio de desinfecção através da adição de cloro, não sendo realizada a fluoretação.

No entanto, esses poços são alvos de vandalismo, onde são avariadas mangueiras, bombas dosadoras e fiação elétrica, prejudicando o controle da qualidade da distribuída para a população, conforme comprovam os relatórios de análise da água, com amostras coletadas nas unidades de captação e reservação.

Por ocasião da visita realizada pela equipe técnica do CONSÓRCIO foram contatados os seguintes problemas nos sistemas de tratamento dos poços existentes:

Ineficiência dos Sistemas de dosagem de cloro e a não fluoretação de água a ser distribuída para a população:

- *Comprometimento do estado de conservação dos abrigos para os equipamentos de dosagem;*
- *Ausência de controle da qualidade da água na saída de tratamento.*

1.c.1.3) Soluções Propostas

De acordo com o item 9 do Anexo II do Edital o Plano de Investimentos para o Sistema de Abastecimento de Água do Município de Potim, deverá atender e concordar com voto disposto em Relatório do TCESP, onde ficou definida a substituição das captações subterrâneas por um sistema de captação e adução conjugado à implantação de uma Estação de Tratamento de Água (ETA), sanando, dessa forma, os problemas existentes de qualidade da água distribuída para a população.

Todavia, a implantação do novo Sistema de Captação e Adução de Água Bruta e da ETA, está prevista para ocorrer no cenário imediato, nos 2 primeiros Anos de Concessão, entrando em operação somente a partir do início do 3º Ano de Concessão.

Até o início da operação das novas unidades de produção de água potável, a Concessionária realizará intervenções de manutenção, conservação e melhoramentos nos sistemas de tratamento por desinfecção existentes, de forma a assegurar o fornecimento de água para consumo humano para toda a municipalidade urbana de Potim, conforme exposto a seguir.

Dessa forma, as soluções propostas para os problemas críticos existentes no tratamento de água bruta captada pelos poços existentes envolverão a realização das seguintes ações:

Implantação de Dosagem de Produtos Químicos por Bomba Dosadora

Um aspecto importante na forma de tratamento simplificado, é que a dosagem por pastilhas com dosador automático se mostra inadequada tendo em vista o porte dos poços. A aplicação de cloro e flúor através da dissolução de pastilhas certamente não apresenta precisão de dosagem dos produtos ativos e, consequentemente, pode resultar em dosagem insuficiente com o comprometimento da qualidade sanitária da água tratada ou em dosagem acima do necessário, resultando em desperdício de produtos químicos e não atendimento dos valores referenciais. Também deve ser levada em consideração a perda financeira relacionada a dosagem excessiva de produtos químicos.

Certamente, essa é a razão que levou o município a trocar o sistema de dosagem de flúor nos seus poços.

A solução mais adequada é a substituição do sistema de tratamento simplificado através de pastilhas, por sistema de aplicação de soluções de hipoclorito de sódio (cloro) e ácido fluossilícico (flúor) através de bombas dosadoras do tipo diafragma. As soluções serão fornecidas a granel e armazenadas em tanques estacionários, que deverão ficar dentro de bacias de contenção para evitar a contaminação do solo em caso de vazamentos.

Adequação dos Abrigos para os Equipamentos de Dosagem

No Prazo imediato, serão adequados os abrigos dos equipamentos de dosagem com construção de bacias de contenção para evitar vazamentos e contaminação do solo.

Implantação do Controle de Qualidade da Água na Saída do Tratamento

Essa ação será empreendida a partir do primeiro mês da Concessão e se estenderá até o final do Ano 2, onde a água na saída de tratamento dos poços será analisada e controlada de acordo com a legislação vigente.

CONSÓRCIO SANEAMENTO POTIM

aquarum COPAV ESAC

40

Da leitura do trecho acima, percebe-se que **<u>não há menção alguma</u> sobre a Adução de Água Tratada e sobre a Estação Elevatória de Água Tratada**. Não obstante, a avaliação do novo Relatório de Análise considerou o item como atendido, embora não tenha sequer discorrido sobre esses pontos da Proposta da licitante AQUARUM:

Clareza	sim	Texto claro	Sim
Coerência	sim	Copia o TR/ PMSB para apresentar os problemas existentes em relação à qualidade da água. As soluções propostas, apesar de sucintas, atendem aos problemas críticos indicados no TR. Detalhamento dos problemas nos poços existentes é complementado no item "Estação de tratamento de água, elevatória de água e adutora de água tratada".	
Consistência	sim	Propostas preveem adequação do sistema de tratamento da água dos poços.	
Objetividade	sim	Texto objetivo	

A pergunta que se insiste em fazer é: como classificar como atendido um quesito para o qual **não foram apresentados <u>dois</u> dos <u>três</u> itens exigidos** no quesito (Adução de Água Tratada e Estação Elevatória de Água Tratada)?

Quesito 3.c.2
3c) Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário:
2) Rede coletora, Coletores troncos e Interceptores;

Para esse quesito, esperava-se que fossem apresentados procedimentos para operação e manutenção de: (i) rede coletora; (ii) coletores-tronco; e (iii) interceptores. No entanto, **a proponente AQUARUM não apresentou procedimentos para a operação e manutenção de <u>NENHUM dos 3 itens!</u>** Apresenta-se abaixo, a título de ilustração, a íntegra do quesito em questão retirado da Proposta da empresa AQUARUM que não apresentou todas as unidades:

D

GENERAL WATER

AGUAFORTE SANEAMENTO AMBIENTAL

3.c.2) Rede Coletora, Coletores Troncos e Interceptores

A Concessionária elaborará um processo de operação das redes coletoras, interceptadores e emissários de esgotos. Todos os procedimentos deverão ser padronizados por um manual de operações. As elevatórias serão operadas por um sistema automatizado a partir do Centro de Controle Operacional (CCO).

Será também elaborado um processo de manutenção, com um sistema eletrônico, montando sobre uma base de dados georreferenciada, assim como um processo geral de manutenção para todos os componentes e equipamentos eletromecânicos de todo o sistema de esgoto, que também será utilizado na rede de coleta de esgoto.

De maneira geral, os serviços de campo a serem prestados pela Concessionária estarão relacionados, principalmente, à manutenção do sistema de coleta e afastamento de esgotos. Sua origem poderá ser interna, por determinação da própria Concessionária ou externa quando a solicitação parte de um usuário.

CONSÓRCIO SANEAMENTO POTIM

aquarum COPAV ESAC

Os principais serviços que deverão ser solicitados são: desobstrução de redes de coleta e ramais de esgotos, reparo em redes de coleta e ramais de esgotos e remanejamento ou substituição de redes coletoras e ramais prediais de esgotos.

As solicitações de serviço serão sempre registradas no Sistema Comercial da Concessionária e redistribuídas a respectiva área de programação de serviços.

A desobstrução da rede coletora ou ramal predial de esgotos é necessária para remover qualquer obstrução causada, em sua maior parte, pela má utilização das instalações sanitárias pelos usuários como o lançamento de água pluviais e a disposição de resíduos sólidos nas instalações sanitárias internas.

A Concessionária realizará essa desobstrução utilizando técnicas de hidrojateamento à alta pressão ou por meio de equipamento de desentupimento de varetas.

Nos casos de reparos da rede coletora ou ramal predial de esgotos está consistirá na intervenção realizada para consertar vazamento ou ruptura da tubulação, causados por ação de terceiros ou fadiga natural do material.

Quando necessário, a substituição da rede coletora ou ramal predial de esgotos compreenderá a intervenção necessária para trocar um trecho da rede ou todo o ramal que já não aceitam reparos. Normalmente é causado pelo "selamento" da tubulação, originado no processo construtivo, ou fadiga natural do material.

Salienta-se ainda que, em conjunto com a operação será realizada a preventiva, quando a Concessionária atuará de maneira a evitar qualquer dano ao sistema de coleta.

Nas redes coletoras, coletores troncos e interceptores, será seguido o programa de manutenção, o qual atenderá uma vez a cada 6 meses. Na mesma manutenção e aproveitando os equipamentos disponíveis, será efetuada a limpeza dos interceptores.

3.c.3) Estações Elevatórias de Esgoto

Da leitura do trecho acima, fica claro que o texto se limitou a citar alguns serviços a serem realizados **sem detalhar a necessidade, frequência, impactos, necessidades, materiais e equipamentos**. Não obstante, a avaliação do novo Relatório Técnico referente ao quesito em questão sobre a licitante AQUARUM foi atendido:

D

Clareza	sim	A proposta apresentou os procedimentos operacionais e manutenção para as redes coletoras, coletores tronco e interceptores atendendo ao item solicitado no Anexo V do edital.	Sim
Coerência	sim	A proposta é coerente com as solicitações apresentadas no Termo de Referencia e com o PMSB;	
Consistência	sim	A proposta descreve os procedimentos que serão adotados para a manutenção de todos os elementos que compões o sistema de esgotamento sanitário abrangendo: Estratégia para Implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas; Rede Coletora, Coletores Troncos e Interceptores; Estações Elevatórias de Esgoto; Estações de Tratamento de Esgoto; Programa de Eficientização Energética; Programa de Controle de Qualidade	
Objetividade	sim	A proposta descreve os itens de operação e manutenção com texto de fácil compreensão;	

Novamente, constata-se que **não houve** uma análise pela assessoria especializada sobre o quesito. Há, a bem da verdade, a descrição genérica das próprias exigências sem a verificação de sua correlação com as respostas apresentadas na Proposta Técnica da AQUARUM.

Quesito 2.d.6:

2b) Redes Coletoras e Ligações Prediais:

6) Avaliação dos aspectos ambientais e dos aspectos socioeconômicos

Neste item, a Proposta Técnica da licitante TERRACOM está "recheada" de cópias de textos, imagens, tabelas e gráficos retirados da *internet*, quando, muitas vezes, **(i)** há utilização de fontes de pesquisa nem um pouco confiáveis; **(ii)** não traz nenhuma informação relevante/pertinente ao solicitado no quesito; e **(iii)** não há nenhum juízo de valor ou desenvolvimento de ideias a partir das informações utilizadas. **Ou seja, nada mais se trata do que uma colcha de retalhos, de trechos e informações retiradas da *internet* sem critério algum. Uma replicação de conteúdos realizada de forma "preguiçosa"**. A partir de simples pesquisa realizada na *internet* é possível extrair a fonte utilizada e não citada pela licitante (https://slideplayer.com.br/slide/45484/):

Em vários momentos se comprova o **sistemático método de "copia" e "cola" adotado pela licitante**, que sem nenhum constrangimento simplesmente reproduziu o mesmo material disponível no *site* da *internet* acima referenciado, sem ao menos se dar ao trabalho de alterar minimamente o texto, a fonte, o plano de fundo, nada. Há uma cópia integral de vários *slides* de uma apresentação "achada" da *internet*, conforme se comprova a partir da comparação entre o conteúdo dessa apresentação e o trecho correspondente da proposta da licitante TERRACOM, senão vejamos:

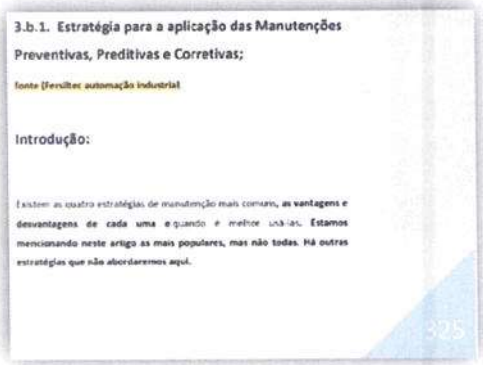
O novo relatório, entretanto, julga plenamente satisfeito o quesito mesmo em face das copias visíveis no relatório e ainda chega à inverdade de citar que houve referência para as metodologias propostas.

Clareza	Sim	Texto tratou dos principais aspectos ambientais e socioeconômicos	sim
Coerência	Sim	Texto aborda os principais aspectos ambientais e socioambientais	
Consistência	sim	Tem uma metodológica definida e traz referências das metodologias propostas	
Objetividade	sim	Texto traz informações necessárias	

É claro e visível que não houve análise no ponto, eventualmente uma mera alteração do último relatório para manter a conclusão e apenas alterar os meios empregados: a falta de análise. Resta questionar a esta d. Comissão se supre tecnicamente às exigências contidas no edital, que procuram atender às necessidades dos munícipes de Potim, a mera cópia sem referências e sem contexto, para importante avaliação dos aspectos ambientais e dos aspectos socioeconômicos relacionados ao sistema de esgotamento sanitário.

Quesito 3.b.1
Quesito 3.c.1
3b) Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de Água Potável:
1) Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas
3c) Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário
1) Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas;

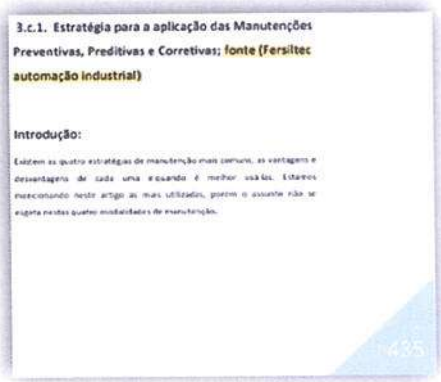
Para ambos os quesitos (3.b.1 e 3.c.1), foram adotados EXATAMENTE o mesmo texto na proposta da licitante TERRACOM (fls. 325 de sua PROPOSTA):


3.b.1. Estratégia para a aplicação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas;

fonte (Fersiltec automação industrial

Introdução:

Existem as quatro estratégias de manutenção mais comuns, **as vantagens e desvantagens de cada uma e quando é melhor usá-las. Estamos mencionando neste artigo as mais populares, mas não todas. Há outras estratégias que não abordaremos aqui.**


3.c.1. Estratégia para a aplicação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas; fonte (Fersiltec automação industrial)

Introdução:

Existem as quatro estratégias de manutenção mais comuns, as vantagens e desvantagens de cada uma e quando é melhor usá-las. Estamos mencionando neste artigo as mais utilizadas, porém o assunto não se esgota nestas quatro modalidades de manutenção.

Ademais, trata-se de uma cópia fiel de um *blog* retirado da *internet* (https://fersiltec.com.br/blog/melhor-estrategia-de-manutencao-industrial/:), não tendo a licitante TERRACOM se dado o trabalho de adicionar QUALQUER palavra nova, além do evidente autoplágio (oferecendo a mesma resposta para quesitos diferentes).

D

3b	Operação e Manutenção	1	Estratégia para implantação das	Clareza	Não	Texto desconexo com o sistema de abastecimento de água.	Não
3b	Operação e Manutenção	1	Estratégia para implantação das	Coerência	Não	Apresenta conceitos de manutencão em um contexto industrial.	
3b	Operação e Manutenção	1	Estratégia para implantação das	Consistência	Não	Não se aplica ao sistema de abastecimento de água.	
3b	Operação e Manutenção	1	Estratégia para implantação das	Objetividade	Não	Não se aplica ao sistema de abastecimento de água.	

3c	Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário	1	Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas;	Clareza	Sim	A proposta descreveu com clareza quais os tipos de estratégias são aplicaveis aos sistemas de esgoto;	Sim
3c	Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário	1	Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas;	Coerência	Sim	A proposta define com clareza os tipo de manutenção que serão realizados e as ações que serão tomadas em cada tipo de manutenção.	
3c	Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário	1	Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas;	Consistência	Sim	A proposta define com clareza os tipo de manutenção que serão realizados e as ações que serão tomadas em cada tipo de manutenção.	
3c	Operação e Manutenção	1	Estratégia para implantação das	Objetividade	Sim	Texto objetivo	

Aqui a incoerência do novo relatório é indescritivel. A proponente Terracom apresentou o mesmo texto para os 2 (dois) quesitos (basta conferir as imagens acima recortadas da proposta da própria licitante). A nova avaliação entende que no critério coerência a licitante não havia atendido ao quesito que pede a demonstração de Estratégia para implantação das **Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas no SES**, pois no lugar disto **apresentou conceitos de manutenção em um contexto industrial.**

Mas de outro lado, para quesito 3c.1 que pede estratégias de **Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas** no SES, o relatório para o MESMO TEXTO que considerou exclusivo de manutenção industrial, serviria para apresentar as estratégias de manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas. Não restam dúvidas de que houve claramente aplicação de "dois pesos e duas medidas", pois como o texto é idêntico e trata de manutenção industrial – como reconhece o relatório – e portanto, não se aplica a qualquer dos quesitos.

Quesito 3.b.8

Quesito 3.c.6

3b) Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de Água Potável:

8) Programa de Controle de Qualidade.

3c) Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário:

6) Programa de Controle de Qualidade.

A mesma situação acontece com as fontes **utilizadas e não citadas para os quesitos 3.b.8 e 3.c.6** (fls. 413 e 502 da proposta da licitante Terracom). Trata-se de uma "colcha" de trechos e informações retiradas da *internet* sem critério algum,

uma replicação de conteúdos de diversos *sites*[1]. Apesar do evidente plágio de conteúdo dos *sites* indicados e o autoplágio (oferecendo a mesma resposta para quesitos diferentes), **o Relatório de Análise recepcionado pela d. Comissão avalia a Proposta Técnica da licitante TERRACOM novamente como atendida,** porém referida licitante nem sequer abordou o tema proposto.

Nesse quesito, a licitante não escreveu sobre um "Programa de Controle de Qualidade para o Município de Potim", nem sequer mencionou o atendimento aos padrões de potabilidade da Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017. Para tentar "enganar" a d. Comissão de Licitação, a proponente – ao que tudo indica – também **plagiou textos extraídos da *internet*.**

Ora, o Edital, em seu Anexo V – Informações Gerais para Elaboração de Propostas Técnicas, dispôs de modo claro que na análise das propostas haveria "**despontuação**" do tópico que **apresentasse informações de terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria**. Portanto, o plágio na resposta a qualquer dos quesitos deveria ter conduzido, inevitavelmente, à **despontuação** – atribuição de nota zero – a todo o tópico. Para tanto, confira-se a disposição do Edital:

> **Serão despontuados os tópicos que:**
>
> a) Não atendam às exigências deste EDITAL;
>
> b) Apresentem informações estranhas à PROPOSTA TÉCNICA, tais como preços e valores financeiros.
>
> c) Não serão aceitos manuais ou procedimentos de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário que não tenham similaridade com os sistemas (SAA e SES) do Município de Potim.
>
> **d) Qualquer menção de textos, teorias e representações gráficas (não elaboradas pelos autores da proposta técnica) que não constarem sua origem e autoria.**

Entretanto, **a proponente TERRACOM manteve no novel Relatório a anterior classificação "satisfatória" agora avaliada como atendida no documento de análise dos Quesitos**, o que obviamente repercutiu positivamente em sua nota, quando na verdade, **deveria ter tido todo o tópico zerado!** Ou seja, evidenciada está a ilegalidade cometida no julgamento das Propostas Técnicas.

---

[1] http://gestao-de-qualidade.info/; https://www.estrategor.pt/gestao-da-qualidade/um-sistema-gestao-da-qualidade/?cn-reloaded=1&cn-reloaded=1; https://www.infoescola.com/administracao_/principios-da-gestao-da-qualidade/; https://gestao-obra.engwhere.com.br/planejamento-obra/as-7-ferramentas-do-controle-de-qualidade/; http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos4/Por-onde-comeco-a-implantar-a-qualidade.htm.

3b	Operação e Manutenção	8	Programa de Controle de Qualidade.	Clareza	Sim	Texto claro	Sim
3b	Operação e Manutenção	8	Programa de Controle de Qualidade.	Coerência	Sim	Proposta aderante a demanda do edital.	
3b	Operação e Manutenção	8	Programa de Controle de Qualidade.	Consistência	Sim	Proposta e texto consistente ao especificado.	
3b	Operação e Manutenção	8	Programa de Controle de Qualidade.	Objetividade	Sim	Texto completo.	

3c	do Sistema de Esgotamento Sanitário	6	Programa de Controle de Qualidade.	Clareza	Não	Texto genérico	Não
3c	do Sistema de Esgotamento Sanitário	6	Programa de Controle de Qualidade.	Coerência	Não	Texto não é coerente com programa de qualidade de sistema de esgotamento sanitário.	
3c	do Sistema de Esgotamento Sanitário	6	Programa de Controle de Qualidade.	Consistência	Não	Não apresenta normas, referências ou metodologias para controle de qualidade do esgoto bruto e tratado.	
3c	Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário	6	Programa de Controle de Qualidade.	Objetividade	Não	Descreve extensamente programas de gestão de qualidade de equipamentos, máquinas, escritório, materiais, planejamento, mas não detalha programa para controle de qualidade do tratamento de esgoto.	

Aqui a incoerência do novo relatório novamente é extrema. A proponente Terracom apresentou o mesmo texto para os 2 (dois) quesitos A nova avaliação entende que no critério objetividade a licitante não havia atendido ao quesito que pede a demonstração de **Programas de controle de qualidade no SES**, pois "***Descreve extensamente programas*** *de gestão de qualidade de equipamentos, máquinas, escritório, materiais, planejamento,* ***mas não detalha programa para controle de qualidade do tratamento de esgoto***"

Mas de outro lado, para quesito 3b.8 que pede **Programas de controle de qualidade no SAA**, o relatório para o MESMO TEXTO que considerou extenso e sem detalhar o programa de controle, serviria para apresentar Programas de controle de qualidade no SAA. Não restam dúvidas de que houve claramente aplicação de "dois pesos e duas medidas", para textos idênticos.

Plágio entre as Propostas das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO

A Parte 4 das Propostas Técnicas tanto da TERRACOM quanto da EPPO se mostraram praticamente idênticas. A fim de demonstrar tal fato, disponibilizamos novamente anexo a esse recurso uma cópia integral da Parte 4 de cada uma das 2 Propostas com os textos inteiramente realçados de forma a identificar como se tentou mascarar o plágio. Os realces do texto seguem 4 critérios, a saber:

1) **Realce em amarelo – textos idênticos (por exemplo):**

Funcionalidades Relacionadas a Cadastros.

Estas funcionalidades serão responsáveis por toda e qualquer atividade e informação de cadastro, sendo, portanto, a base para todo sistema. Nelas estão definidas as bases de registros dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água, de coleta de esgoto e de resíduos sólidos, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema como: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; distritos/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas que interagem com o sistema (usuários), endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança, conforme critérios a seguir:

Funcionalidades Relacionadas a Cadastros

Estas funcionalidades serão responsáveis por toda e qualquer atividade e informação de cadastro, sendo, portanto, a base para todo o sistema. Nelas estão definidas as bases de registros dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água, de coleta de esgoto e de resíduos sólidos, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema, como: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classes de tarifas; Bairros/setores de abastecimento, bacias de esgotamento, dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas que interagem com o sistema (usuários), endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança, conforme os critérios a seguir

2) **Sublinhado em verde – utilizaram sinônimos ou termos equivalentes (p. ex):**

Através deste, tornar-se-á possível a disponibilidade imediata de implantação dos processos de cadastro, micromedição, faturamento, arrecadação, cobrança, financeiro, execução de serviços, atendimento ao público, segurança e de informações gerenciais.

Através deste se tornará possível a disponibilidade imediata de implantação dos processos de cadastro, micromedição, faturamento, arrecadação, cobrança, financeiro, execução de serviços, atendimento ao público, segurança e de informações gerenciais.

3) **Tachado em vermelho – texto que foi suprimido de uma proposta para a outra:**

- Possui mecanismos de segurança/permissão completos, com autenticação dos operadores por senha e níveis de alçada, conforme a tela de acesso reproduzida a seguir.
- Possui grande capacidade de armazenamento e gerenciamento de informações, sendo plenamente adequado ao porte e volume de dados dos cadastros dos munícipes.

EPPO

- ✓ Mecanismos de segurança/permissão completos, com autenticação dos operadores por senha e níveis de alçada, conforme a tela de acesso reproduzida a seguir;
- ✓ Grande capacidade de armazenamento e gerenciamento de informações, sendo plenamente adequado ao porte e volume de dados dos cadastros dos munícipes, ~~os quais serão administrados pelo sistema~~ gerenciador de banco de dados relacional Oracle;

terracom SANEAMENTO

4) **Sem realce – texto que foi encontrado apenas em 1 das Propostas.**

Veja-se que todas as indicações dos indícios e provas da existência de verdadeiro **plágio** – ou há uma extraordinária e inexplicável coincidência – entre as Propostas Técnicas das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO estão pormenorizadamente detalhadas no Anexo próprio juntado ao presente recurso administrativo (anexo 03). Ou seja, está anexo a reprodução fiel da Parte 4 das Propostas das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO, devidamente confrontadas e comparadas palavra por palavra.

Os grifos em amarelo significam todos os parágrafos ou trechos de parágrafos com conteúdo exatamente idêntico nas duas propostas, com exatamente as mesmas palavras, enquanto as palavras sublinhadas são pequenas alterações (ex: Disponibilizar / Disponibilização) que as licitantes fizeram com o claro intuito de haver alguma "diferenciação" em algumas partes do quesito.

A coincidência de conteúdo entre as Propostas Técnicas do Grupo EPPO e da empresa TERRACOM, devidamente detalhada em documento anexo ao presente Recurso, **é fato de extrema gravidade no ambiente das licitações públicas.** Certamente verificada a impropriedade faz-se necessário empreender a despontuação das licitantes nos quesitos onde se verifique o plágio.

Como se pode observar detalhadamente no documento anexo, embora as licitantes Grupo EPPO e a empresa TERRACOM tenham tentado ludibriar de forma grosseira a visualização da ocorrência de **plágio** entre respostas apresentadas por ambas licitantes, tal fato é claramente perceptível a partir do mero "cruzamento" do conteúdo das respostas.

A leitura das respostas dadas à Parte 4 da Proposta Técnica e apresentada pelas licitantes GRUPO EPPO e a empresa TERRACOM com respostas aos quesitos em muito semelhantes, levará qualquer leitor a suspeitar da **possibilidade de estar-se diante de alguma espécie de conluio entre as licitantes na tentativa de frustrar o caráter competitivo da presente licitação.**

A identidade entre as respostas, para além da simples cópia de textos – e de suas consequências em razão de eventual violação aos direitos autorais –, pode indicar a possível ocorrência de "acordo" entre as licitantes para apresentação de propostas conjuntas sob a forma oculta, mediante algum tipo de composição com o objetivo de frustrar o caráter competitivo do certame e com isso aumentar as chances de classificação de ambas na disputa.

A identidade das propostas não passou despercebida na sentença do Mandado de Segurança citado. Tais questões que foram levadas aquele juízo foram objetivamente narradas pela magistrada em sua sentença. Rememore-se o trecho específico:

> "Ora, inadmissível que além das irregularidades apontadas, mesmo demonstrado o cumprimento dos requisitos inerentes à apresentação dos quesitos, a valoração ainda tenha permanecido insatisfatória. Bem como, **há suspeita de plágio por alguns licitantes, além de omissão, que não foram repudiadas pela Comissão, não sendo crível crer que licitantes distintos tenham apresentado propostas/respostas aos quesitos idênticas.**" (Fl. 9502 dos autos) (grifos)

Nesse processo a Manifestação do Ministério Público Estadual (fls. 6452/6460) já indicava que, apesar de vedada e repudiada a prática de plágio e/ou omissão quanto às devidas referências idênticas, tais, embora evidenciadas, **não foram devidamente afastadas pela Comissão**.

É certo que há nas licitações uma verdadeira corrida concorrencial entre os participantes a fim de terem para si adjudicado o objeto da licitação. Entretanto, a busca da vitória na licitação não pode se sobrepor à necessidade de preservar o caráter competitivo do certame, o que se dá, sem dúvida, com a observância da legislação e dos princípios licitatórios, mais notadamente a legalidade, a isonomia, o julgamento objetivo e a vinculação ao instrumento convocatório.

Como aventado em sentença da ação mandamental não houve qualquer repúdio da d.Comissão em face da prática prejudicial ao bom andamento da concorrência. Ressalte-se que no ponto específico outra interpretação não pode advir deste trecho senão a necessidade de despontuação das licitantes que cometeram plágio entre si, uma vez que na análise dos quesitos constantes nas propostas técnicas a d.Comissão possui autoridade, e o dever em garantir o estrito cumprimento do instrumento convocatório a fim de assegurar a ampla concorrência, como única forma de garantir a melhor contratação para o município.

Entretanto, mesmo no novel relatório é de se perceber que além de não haver efetivamente a adoção da medida contida em edital para os casos em que verificada a existência de plágio – despontuação - o que se pode perceber fora que apenas uma das licitantes cujas propostas são semelhantes sofreu perda de pontos.

Proponente : Terracom		Atendimento ao Quesito	Nota Técnica	Peso	Nota Final : 52,00
	3 Sistema de leitura, faturamento, entrega de contas, Análise de consumo e crítica de leitura;	1			
	4 Cobrança, corte e religação;	1			
	5 Descrição de cargos e funções apensos a gestão comercial, ao longo do contrato;	1			
	6 Organograma da equipe de gestão Comercial e alocação da mesma ao longo do contrato.	0			
Tópico 4b.	Sistema de Atendimento ao Usuário a ser implantado	83,33 % Atingido	6	1	6
	1 Postos e formas de atendimento;	1			
	2 Atendimento a solicitações de serviços;	1			
	3 Atendimento a assuntos de natureza comercial;	1			
	4 Programa de Educação Ambiental;	1			
	5 Implantação do sistema de SGI;	0			
	6 Ouvidoria.	1			

Proponente : EPPO		Atendimento ao Quesito	Nota Técnica	Peso	Nota Final : 8,20
PARTE 4 - PROGRAMA DE GESTÃO COMERCIAL					2
Tópico 4a.	Sistema de Gestão Comercial proposto :	50,00 % Atingido	2	1	2
	1 Cadastro comercial;	0			
	2 Descrição do software a ser utilizado;	1			
	3 Sistema de leitura, faturamento, entrega de contas, Análise de consumo e crítica de leitura;	0			
	4 Cobrança, corte e religação;	0			
	5 Descrição de cargos e funções apensos a gestão comercial, ao longo do contrato;	1			
	6 Organograma da equipe de gestão Comercial e alocação da mesma ao longo do contrato.	1			
Tópico 4b.	Sistema de Atendimento ao Usuário a ser implantado	33,33 % Atingido	0	1	0
	1 Postos e formas de atendimento;	0			
	2 Atendimento a solicitações de serviços;	0			
	3 Atendimento a assuntos de natureza comercial;	0			
	4 Programa de Educação Ambiental;	1			
	5 Implantação do sistema de SGI;	0			
	6 Ouvidoria.	1			

Observado o anexo 03 do presente Recurso e diante das semelhanças entre as propostas das licitantes outra conclusão não será possível senão reconhecer a necessidade de despontuação de todo o tópico plagiado, o que também é exigível em razão da própria determinação do Anexo V do Edital ao determinar despontuação de todo o tópico em razão da menção de textos, teorias e representações gráficas (não elaboradas pelos autores da proposta técnica) que não constarem sua origem e autoria, o que também é visível na Parte 4 de ambas as licitante.

Por essas razões, em percepção clara da existência de cópia integral da Parte 4 das propostas apresentadas pelas empresas TERRACOM e GRUPO EPPO, a despontuação de seus tópicos nesta parte é medida que se impõe. **A medida se sustenta pela simples comprovação de que as licitantes apresentaram textos idênticos na Parte 4 das respectivas propostas; não apresentaram indicação de referências legítimas para esses textos; procuraram claramente ludibriar a Comissão de Licitação ao tentar "mascarar" o plágio dos textos;** tudo com o evidente intuito de alcançarem alguma vantagem indevida na licitação em apreço.

O fato inescapável é que foram apresentados conteúdos praticamente idênticos para toda a Parte 4 das Propostas Técnicas das licitantes! E isto não se admite em licitações desta natureza. Por isso a necessidade de **despontuação** do tópico 4 das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO.

b) DOS EQUÍVOCOS <u>MAIS GRAVES</u> DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS: erro formal e ausência de motivação das justificativas

b.1) Dos erros formais

Parte 2 - PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO = 30 pontos

2e) Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário: peso = 0,50

1) Relação de todas as soluções e obras propostas para o sistema de abastecimento de água com a previsão do início da sua implantação, término das obras e início da operação; **(ERRO FORMAL NA ATRIBUIÇÃO DA NOTA)**

Parte 2 - PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO = 30 pontos

2e) Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário: peso = 0,50

2) Apresentação dos predecessores de cada uma das atividades propostas com indicação do caminho crítico de implantação do programa. **(ERRO FORMAL NA ATRIBUIÇÃO DA NOTA)**

A	C	E	F	G	H	J	K
Proposta/ Empresa	Tópico - No	Quesito - No.	Quesito - Descrição	Critério Quesito	Nova Avaliação	Breve justificativa	Aborda Quesito
General Water	2e	1	Relação de todas as soluções e obras propost	Clareza	não	A proposta apresentou o cronograma Físico para o período de con	Sim
General Water	2e	1	Relação de todas as soluções e obras propost	Coerência	Sim	As atividades apresentadas no cronograma estão de acordo com	
General Water	2e	1	Relação de todas as soluções e obras propost	Consistência	Sim	A proposta apresenta programação de atividades atraves de um	
General Water	2e	1	Relação de todas as soluções e obras propost	Objetividade	sim	O cronograma é de fácil leitura e descreve os itens que serão exe	
General Water	2e	2	Apresentação dos predecessores de cada uma	Clareza	Não	A proposta apresenta tabelas com os predecessores de cada ativi	Sim
General Water	2e	2	Apresentação dos predecessores de cada uma	Coerência	Não	A proposta atende a solicitação do Anexo V quanto à apresentaçã	
General Water	2e	2	Apresentação dos predecessores de cada uma	Consistência	Não	A proposta apresentou os predecessores em forma de tabela que	
General Water	2e	2	Apresentação dos predecessores de cada uma	Objetividade	Não	A apresentação dos predecessores foi feita em tabelas de fácil er	

Documento "Potim20211018-Calculo-das-Notas-Tecnicas – Aba: GW"

Nos dois quesitos acima, é de se perceber que a Recorrente obteve nota positiva. Veja-se que a coluna K informa que os quesitos foram abordados pela Recorrente. Já a coluna J possui uma breve justificativa confirmando o atendimento ao quesito em todos os critérios de avaliação.

Clareza	não		0	A proposta apresentou o cronograma Físico para o período de concessão com a descrição das atividades e o avanço percentual no tempo;	Sim
Coerência	Sim		0	As atividades apresentadas no cronograma estão de acordo com as intervenções previstas na proposta e atendem ao quesito 8.11 apresentado no Anexo II do edital.	
Consistência	Sim		0	A proposta apresenta programação de atividades atraves de um grafico de gantt com a lista das soluções e obras e as suas respectivas datas de início termino representadas por barras em um intervelo total de 35 anos, a sequencia logica das atividades esta estabelecida e o caminho crítico foi descrito em uma tabela que mostra as predecessoras das atividades propostas.	
Objetividade	sim		0	O cronograma é de fácil leitura e descreve os itens que serão executados em tópicos e sub tópicos de fácil entendimento;	
Clareza	Não		0	A proposta apresenta tabelas com os predecessores de cada atividade e o caminho crítico das atividades;	Sim
Coerência	Não		0	A proposta atende a solicitação do Anexo V quanto à apresentação dos predecessores e caminho crítico das atividades de implantação do programa;	
Consistência	Não		0	A proposta apresentou os predecessores em forma de tabela que está de acordo com o cronograma onde as atividades estão dispostas com datas de início e término e representadas por barras atendendo a lógica estabelecida na programação de execução das atividades.	
Objetividade	Não		0	A apresentação dos predecessores foi feita em tabelas de fácil entendimento e o caminho crítico em diagrama de blocos de fácil compreensão;	

Apesar se ter efetivamente atendido ao exigido a Recorrente obteve nota zero em ambos os quesitos.

	6	Avaliação dos aspectos ambientais e dos aspectos socioeconômicos.	1			
Tópico 2e.		Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário :	0,00 % Atingido	0	0,5	0
	1	Relação de todas as soluções e obras propostas para o sistema de esgotamento sanitário com a previsão do início da sua implantação, término das obras e início da operação;	0			
	2	Apresentação dos predecessores de cada uma das atividades propostas com indicação do caminho crítico de implantação do programa.	0			

Documento "Potim20211018-Calculo-das-Notas-Tecnicas – Aba: NT-GW"

Acredita-se que a coluna H pode ter causado confusão. O valor "não" nesta coluna só indica que não houve alteração de julgamento entre a última avaliação e a atual. **Por tratar-se de mero erro formal, de rigor a alteração da nota da Recorrente em ambos os quesitos do item 2e.**

D

Ainda quanto aos erros formais, nos quesitos 1e.1 e 1e.2 a proponente Terracom obteve 100% do valor da nota, quando o próprio relatório havia indicado que esta licitante não atendeu às exigências para pontuar. Veja-se os recortes abaixo:

	A	C	D	E	F	G	H	J	K
1	posta/ Empr	Tópico - No	Tópico - Descrição	Quesito - No.	Quesito - Descrição	Critério Quesito	Nova Avaliação	Breve justificativa	Aborda Quesito
10	Terracom	1e	Cronograma Físico das	1	Relação de todas as soluções e obras	Clareza	sim	Apresenta atividades imediatas, de curto, médio e longo prazo	Não
11	Terracom	1e	Cronograma Físico das	1	Relação de todas as soluções e obras	Coerência	sim	Coerente com as ações propost[redacted]	
12	Terracom	1e	Cronograma Físico das	1	Relação de todas as soluções e obras	Consistência	sim	Não é possível identificar as previsões de ini[redacted]término das	
13	Terracom	1e	Cronograma Físico das	1	Relação de todas as soluções e obras	Objetividade	sim	Apresentado por meio de tabelas e gráficos	
14	Terracom	1e	Cronograma Físico das	2	Apresentação dos predecessores de cada	Clareza	sim	Parcial. Indica os predecessores, mas o caminho crítico	Não
15	Terracom	1e	Cronograma Físico das	2	Apresentação dos predecessores de cada	Coerência	sim	Parcial. Indica os predecessores, [redacted]	
16	Terracom	1e	Cronograma Físico das	2	Apresentação dos predecessores de cada	Consistência	sim	Parcial. Indica os predecessores, [redacted]	
17	Terracom	1e	Cronograma Físico das	2	Apresentação dos predecessores de cada	Objetividade	sim	Parcial. Indica os predecessores, mas o caminho crítico	
18	Terracom	[illegible]	Bacias de Contribuição e	1	Identificação, delimitação e descrição das	Clareza	sim	[illegible]	Sim

Clareza	sim	Apresenta atividades imediatas, de curto, médio e longo prazo juntas no mesmo gráfico, o que dificulta o entendimento.	Não
Coerência	sim	Coerente com as ações propostas	
Consistência	sim	Não é possível identificar as previsões de início e término das obras e início da operação.	
Objetividade	sim	Apresentado por meio de tabelas e gráficos	
Clareza	sim	Parcial. Indica os predecessores, mas o caminho crítico indicado são atividades contínuas durante todo o período de concessão.	Não
Coerência	sim	Parcial. Indica os predecessores, mas o caminho crítico indicado são atividades contínuas durante todo o período de concessão.	
Consistência	sim	Parcial. Indica os predecessores, mas o caminho crítico indicado são atividades contínuas durante todo o período de concessão.	
Objetividade	sim	Parcial. Indica os predecessores, mas o caminho crítico indicado são atividades contínuas durante todo o período de concessão.	

	Proponente : Terracom		Atendimento ao Quesito	Nota Técnica	Peso	Nota Final : 52,00
8	3	Descrição da localização das unidades	1			
10	4	Descrição física das unidades	0			
	Tópico 1d.	Reservação, Redes de Distribuição, Ligações Prediais, Hidrometração :	50,00 % Atingido	2	0,5	1
14	1	Proposição de soluções para os problemas críticos existentes;	0			
16	2	Apresentação dos critérios de dimensionamento;	0			
12	3	Descrição da localização das unidades;	1			
14	4	Descrição física das unidades	1			
	Tópico 1e.	Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água	100,00 % Atingido	10	0,5	5
10	1	Relação de todas as soluções e obras propostas para o sistema de abastecimento de água com a previsão do início da sua implantação, término das obras e início da operação;	1			
14	2	Apresentação dos predecessores de cada uma das atividades propostas com indicação do caminho crítico de implantação do programa.	1			

Veja-se que em sede das breves justificativas para ambos os quesitos a licitante Terracom apresentou respostas parciais que dificultavam efetivamente a compreensão de sua resposta. Nesse sentido, fica claro, perceptível e impassível de qualquer discussão que a atribuição de nota à licitante Terracom nos quesitos 1e.1 e 1e.2 é totalmente equivocada e despropositada, razão pela qual a irregularidade deve ser retificada por manifesto erro.

D

Cabe a alteração do Relatório Final para atribuir a pontuação integral 100% ao tópico 2e. da Recorrente, bem como a despontuação do tópico 1e. da licitante Terracom em razão do erro formal noticiado.

b.2) Da necessidade de reforma de notas atribuídas injustamente como "<u>não atendidas</u>" à proposta técnica da Recorrente

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1a) Manancial / Qualidade da Água: peso = 0,50

2) Avaliação dos aspectos ambientais;

Clareza	não	Apresenta informações equivocadas, o autor alega que uma das causas da impermeabilidade do solo é o plantio de eucalipto	Não
Coerência	Sim	Aborda a bacia hidrográfica do Paraíba do Sul, não fala das unidades de conservação, da vegetação e do clima local	
Consistência	Sim	trata das principais leis e normas ambientais como o código florestal e o PMSB e referencia o texto base	
Objetividade	Sim	O texto não indica as fontes dos dados utilizados para discussão de aspectos ambientais	

Como justificativa encontrada no Relatório, afirmou-se que não houve "clareza" no quesito, pois a Recorrente apresentou informações equivocadas, ressaltando o trecho de que uma *"das causas da impermeabilidade do solo é o plantio de eucaliptos"*. No entanto, o Relatório traz afirmação sem qualquer contexto. Veja-se que na página 24 da Proposta Técnica da Recorrente o trecho onde foi explanada a questão sobre Avaliação dos aspectos ambientais, o cultivo de eucaliptos foi apenas um exemplo comparado a uma área de pasto, sendo aquele menos permeável.

D

A preservação dos solos é fundamental, pois cultivos como o eucalipto, deixam o solo impermeável e dificultam a passagem da água da chuva. Calcula-se que uma área plantada com estas árvores só deixa passar 9% das águas. Por outro lado, uma área de pasto permite a absorção de 26%.

Sendo assim, as principais fontes potenciais de contaminação das águas subterrâneas do aquífero Taubaté são:

- Poluição em função da expansão da urbanização e da industrialização;
- Aterros de destinação de resíduos sólidos urbanos implantadas e operadas de forma inadequada;
- Acidentes com substâncias tóxicas;
- Atividades inadequadas de armazenamento, manuseio e descarte de matérias primas, produtos, efluentes e resíduos em atividades industriais;
- Atividade de mineração que expõem o Aquífero;
- Sistemas de saneamento "in situ";
- Vazamentos em redes coletoras de esgoto;
- Utilização incorreta de agrotóxicos e fertilizantes;
- Contaminação provocada por poços mal construídos e/ou abandonados;
- Irrigação provocando problemas de salinização ou o aumento lixiviação de contaminantes para a água subterrânea.

Outra forma de poluição das águas subterrâneas dá-se quando poluentes são lançados diretamente no aquífero, por meio de poços absorventes, sem passar pelas camadas de solo.

Uma das grandes preocupações são os poços desativados existentes no município, como é o caso do poço desativado no CDHU, uma vez que muitos são esquecidos ou abandonados sem o devido tamponamento (fechamento adequado do poço), constituindo vias de entrada de contaminantes no aquífero. Eventos como enxurrada e alagamento podem carrear todo tipo de substância e material que encontrarem no caminho, rumo aos poços destampados. Como estabelecido em lei, a desativação de poços tubulares deve ser informada ao órgão responsável pela outorga de uso da água. Além disso, poços desprovidos de selo sanitário ou mal construídos também favorecem a infiltração de águas da superfície para os aquíferos.

A Figura 1.14 ilustra as principais fontes de contaminação de águas subterrâneas.

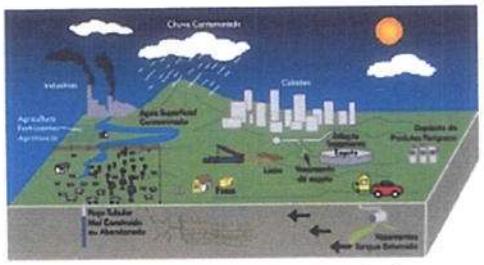


Figura 1.14: Fontes de contaminação de água subterrâneas

Dessa forma, esse parágrafo não elimina a clareza deste quesito, sendo este abordado de maneira integral e satisfatória, sendo ressaltados os aspectos ambientais do município de Potim. Como pode ser identificado na Proposta Técnica, a Recorrente apresentou nesse quesito os seguintes tópicos:

- Identificou as fontes potenciais de contaminação dos recursos hídricos;
- Apresentou a vulnerabilidade natural dos aquíferos à poluição;
- Apresentou a cobertura vegetal e o uso e ocupação do solo, bem como os seus impactos ambientais no município de Potim;
- Apresentou sobre a vulnerabilidade do meio físico à erosão;
- Identificou o grau de suscetibilidade a movimentos gravitacionais de massa e de inundações no município de Potim;
- Apresentação das unidades de conservação e área de proteção de mananciais na UGRHI 2 l – Paraíba do Sul. Observou que não há unidades de conservação presentes no município de Potim;
- Apresentação do Índice de Potencial Poluidor e Áreas Contaminadas e Reabilitadas no Estado de São Paulo.

Por outro lado, a Proponente Terracom recebeu uma nota integral neste quesito e apresentou informações equivocadas e incompletas, podendo citar algumas:

- Não apresenta os aspectos ambientais para a captação subterrânea e superficial. Apenas descreve o tipo de clima, a pluviosidade, existência de APA, tipo de vegetação e a identificação dos mananciais;
- Não identificou as principais fontes potenciais de contaminação dos recursos hídricos;
- Não apresentou a vulnerabilidade natural dos aquíferos à poluição;
- Não apresentou sobre a vulnerabilidade do meio físico à erosão;
- Não identificou o grau de suscetibilidade a movimentos gravitacionais de massa e de inundações no município de Potim;
- Não apresentou as unidades de conservação e área de proteção de mananciais na UGRHI 2 1 – Paraíba do Sul.;
- Não apresentou o Índice de Potencial Poluidor e Áreas Contaminadas e Reabilitadas no Estado de São Paulo e para o Município de Potim;
- Os valores da Q95% e Q7,10 estão incorretos e invertidos. A vazão mínima de um rio (Q7,10) não pode ser maior do que a Q95%. Sendo assim, a vazão outorgada também está incorreta.

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS
1a) Manancial / Qualidade da Água: peso = 0,50
3) Avaliação dos aspectos socioeconômicos;

Clareza	Não	Não trabalhou o tema de forma clara e concisa	Não
Coerência	Sim	Segue o PMSB e o TR	
Consistência	Sim	Segue as principais leis e normas ambientais	
Objetividade	Não	Texto pouco objetivo e confuso	

Nesse ponto apenas a leitura da resposta dada no Relatório Final é suficiente para perceber que o documento acaba por não justificar os motivos da suposta falta de clareza e objetividade, ressaltando apenas que o texto está "confuso". Não há explicação sobre o porquê de aparecer confuso e a bem da verdade em franco confronto com os tópicos abordados nesse quesito que englobam os aspectos socioeconômicos do município de Potim. A Recorrente ateve-se em apresentar os principais índices socioeconômicos, bem como relacionar-lhes com a atual conjuntura do saneamento básico do município em questão. Os tópicos abordados para resposta aos quesitos foram os seguintes:

- Grau de urbanização dos municípios no Estado de São Paulo;
- PIB (Produto Interno Bruto) do município de Potim;
- Taxa de mortalidade do município de Potim;
- A contaminação e transmissão de doenças de saúde pública;
- Benefícios ambientais e socioeconômicos com a melhora do saneamento no município de Potim.

D

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS
1a) Manancial / Qualidade da Água: peso = 0,50;
4) Descrição de parâmetros qualitativos da água bruta;

Clareza	Sim	Não trabalhou o tema de forma clara e concisa	Não
Coerência	Sim	o texto é coerente e utiliza os dados fornecidos pelo PMSB	
Consistência	Sim	o texto apresenta as fontes e é consistente com as conclusões	
Objetividade	não	Texto pouco objetivo e confuso	

O Relatório novamente acaba por não justificar os motivos da falta de clareza e objetividade, indicando que o texto está confuso. A Recorrente ateve-se em apresentar este quesito de forma clara, com tópicos objetivos e pertinentes para a descrição dos parâmetros qualitativos e água bruta. A Recorrente não deve ser penalizada por desenvolver um quesito com maiores abordagens do que os outros proponentes. Os tópicos abordados foram:

- Descreve os parâmetros qualitativos para o manancial subterrâneo;
- Apresenta os Pontos de Monitoramento da UGRHI 2;
- Apresenta e classifica o Rio Paraíba do Sul a partir dos índices de qualidade (IVA, ISTO, IET, IAP);
- Realiza uma avaliação sobre o estado da qualidade da água do Rio Paraíba do Sul;
- Apresentação do Relatório de Qualidade das Águas Subterrâneas no Estado de São Paulo – 2016-2018 para o Aquífero Taubaté;
- Apresentação da Rede de Monitoramento de Qualidade das Águas Subterrâneas para o Aquífero Taubaté;
- Avalia a Concentração de Fluoreto, Cloreto e Nitrato no município de Potim
- Apresenta e classifica a UGRHI-2 com relação ao Indicador de Potabilidade das Águas Subterrâneas – IPAS
- Apresenta e discute sobre os resultados analíticos dispostos nos relatórios de ensaio dos poços e reservatórios existentes do Município de Potim;

E ainda neste quesito, é importante ressaltar as proponentes Terracom e Eppo receberam nota máxima no mesmo quesito e não apresentaram pontos importantes a serem detalhados, tais como:

- Não apresenta os Pontos de Monitoramento da UGRHI 2;
- Não apresenta e classifica o Rio Paraíba do Sul a partir dos índices de qualidade (IVA, ISTO, IET, IAP);
- Não apresenta o Relatório de Qualidade das Águas Subterrâneas no Estado de São Paulo – 2016-2018 para o Aquífero Taubaté;
- Não apresenta a Rede de Monitoramento de Qualidade das Águas Subterrâneas para o Aquífero Taubaté;

D

- Não apresenta e classifica a UGRHI-2 com relação ao Indicador de Potabilidade das Águas Subterrâneas – IPAS;
- Não apresenta todos os parâmetros que estão em desconformidade.

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1b) Captação e Adução de Água Bruta: peso = 0,50;

1) Proposição de soluções para os problemas críticos existentes;

Clareza	Sim	Texto claro	Não
Coerência	Sim	Embasado no TR e em relatório de visita técnica.	
Consistência	Sim	Apresenta soluções detalhadas de caráter imediato, curto.	
Objetividade	não	Texto longo, sem objetividade.	

O relatório final acaba por penalizar a Recorrente pela falta de objetividade, indicando que o quesito abordado possui "texto longo". Contraditoriamente, no mesmo quesito, é justificado que o texto está claro, embasado no Termo de Referência e com soluções detalhadas. A Recorrente, mais uma vez, não deveria ser penalizada por abordar o quesito com maiores informações e detalhes do que os outros proponentes. A recorrente abordou os tópicos necessários e suficientes ao cumprimento deste quesito:

- Apresentação do Diagnóstico da Situação Atual da Captação de Água Bruta;
- Apresentação dos Poços Cadastrados no DAEE;
- Apresentação da Relação de Problemas Críticos;
- Apresentação das soluções propostas para captação superficial e subterrânea:
  - Inspeção Visual (Perfilagem Ótica);
  - Limpeza e Manutenção dos Poços;
  - Reforma Estrutural dos Poços Existentes;
  - Tamponamento de poços desativados;
  - Teste de Bombeamento com Medição Volumétrica e Bomba Submersa;
  - Verificação e Eventual Substituição das Bombas dos Poços;
  - Regularização dos Usos dos Recursos Hídricos (Outorgas);
  - Implantação ou Melhorias das Instalações dos Poços e Adequação do Cavalete;
  - Instalação ou Manutenção dos Painéis de Comando das Bombas dos Poços;
  - Melhoria na Urbanização e Edificações Existentes;
  - Perfuração de 2 Novos Poços;
  - Obtenção da Outorga para Captação Superficial;
  - Implantação das adutoras de água bruta dos poços para a ETA.

Enquanto isso, a proponente Terracom recebeu nota máxima neste quesito e não apresentou pontos importantes a serem detalhados, tais como:

- Não houve um detalhamento do estado de conservação de cada poço tubular profundo, nem as proposições para os problemas críticos para assim solucionar o problema da qualidade de água no abasteciemento do município de Potim.
- Não mencionou sobre as outorgas de captação dos poços existentes;

D

- Não mencionou como proposição o tamponamento dos poços desativados e a serem desativados;
- Está incorreta a seguinte afirmação: "As licenças de operação serão obtidas e serão periodicamente renovadas. Atualmente, nem todos os poços, segundo o PMSB (Anexo II-A do Edital), têm a documentação atualizada." O correto seria a emissão das outorgas de direito de uso, emitidas pelo órgão estadual DAEE.
- Não mencionou como será realizado o abastecimento de água ao longo da Concessão.
- Não mencionou sobre a captação superficial a ser implantada;
- Não apresenta que será implantada uma adução de água bruta;
- Não está sendo previsto a perfuração de novos poços tubulares profundos para atendimento a demanda de água no cenário imediato;

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1c) Estação de Tratamento de Água, Estação Elevatória e Adução de Água Tratada: peso = 1,00

1)Proposição de soluções para os problemas críticos existentes;

Clareza	Sim	Texto claro	Não
Coerência	Sim	Embasado no TR/ PMSB e em relatório de visita técnica.	
Consistência	Sim	Apresenta soluções detalhadas para os problemas existentes.	
Objetividade	não	Texto pouco objetivo, trazendo todo o diagnóstico	

De modo semelhante ao que ocorreu no tópico 1b)1) o relatório acaba por penalizar a Recorrente pela falta de objetividade, indicando que o quesito abordado possui "texto longo". Contraditoriamente, no mesmo quesito, é justificado que o texto está claro, embasado no Termo de Referência e com soluções detalhadas. Entretanto, da leitura da Proposta Técnica da Recorrente fica claro que foi **satisfatoriamente** abordado **tudo o que era necessário**, a saber:

- Diagnóstico da Situação atual;
- Descrição de Parâmetros Qualitativos da Água Bruta;
- Abordagem dos parâmetros em desconformidade com a legislação: ferro, manganês, amônia, alumínio, níquel, cor aparente, coliformes totais e bactérias heterotróficas;
- Implantação dos sistemas de tratamento de água. Para a água captada nos 7 (sete) poços existentes é adotado para o tratamento um sistema simplificado de desinfecção.
- Relação de problemas críticos e Proposições:
    - Instalação de Macromedidores;
    - Construção de Estações de Tratamento de Água (3 ETAs);
    - Construção de Adutoras de Água Tratada;
    - Construção de Estação Elevatória de Água Tratada.

Por outro lado, a proponente Planex foi agraciada com a nota máxima neste quesito mesmo não havendo apresentado pontos importantes a serem detalhados, tais como:

- Não houve a apresentação dos problemas críticos encontrados no sistema de tratamento existente no município de Potim.
- Não mencionou sobre o estado de conservação das unidades;
- A proponente não indicou uma solução de tecnologia que atenda a todos os parâmetros em desconformidade na PRC nº5/2017 para o tratamento da água subterrânea, não indicando em sua proposta a remoção de ferro, manganês, amônia, gás sulfídrico e outros metais que estão presentes na água bruta.
- Não apresentou as adutoras de água tratada existentes e as que serão implantadas;
- Não apresentou a implantação de Estação Elevatória de Água Tratada (EEAT);
- Não mencionou em sua proposição a instalação de Macromedidores;
  Não mencionou que a água proveniente do poço CDHU é enviada diretamente para a rede de distribuição, sem nenhum tipo de tratamento.

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1c) Estação de Tratamento de Água, Estação Elevatória e Adução de Água Tratada: peso = 1,00

3)Descrição da localização das unidades;

Clareza	Sim	A localização das ETA estão apresentadas de forma clara através de fotos aérea; A posição das EEAT não são possíveis identificar suas localizações na figura mas o texto descreve sua localização na região central;	Não
Coerência	não	A Proposta pode ser coerente com as alternativas, mas o texto confuso prejudica a compreensão.	
Consistência	Sim	A apresenta da localização das unidades é feita somente de forma gráfica com qualidade suficiente para identificar de forma aproximada a localização proposta;	
Objetividade	Sim	Por apresentar duas alternativas com manutenção dos poços e captação superficial o texto é confuso para compreensão do que será executado na alternativa 1 ou 2 e sua localização;	

No presente quesito a Recorrente foi penalizada por apresentar mais de uma alternativa como proposta para manutenção de estações de abastecimento. Na verdade, ao indicar que *"Por apresentar duas alternativas com manutenção dos poços e captação superficial o texto é confuso para compreensão do que será executado na alternativa 1 ou 2"* o Relatório veio a penalizar a proposta da Recorrente por ter sido propositiva, apresentando múltiplas soluções, todas adequadas à manutenção do sistema, que podem ser empregadas em melhor favor dos munícipes.

A Recorrente ateve-se em apresentar todas as localizações pertinentes ao item em questão, sendo eles:

- Localização da ETA e da EEAT da Região Central;
- Localização da ETA do Bairro Vista Alegre;

- Localização da ETA do Bairro Miguel Vieira;
- Adutora de Água Tratada.

Vale ressaltar que o texto está claro e coerente com cada subtópico que é abordado nesse quesito. Independente das alternativas, todas as unidades propostas estão localizadas e identificadas neste quesito.

Além do mais, o item 1c) refere-se à Estação de Tratamento de Água, **Estação Elevatória e Adução de Água Tratada.** Como a proponente Terracom pode receber uma nota máxima nesse quesito se não foi indicado/localizado na sua proposta as Estações Elevatórias de Água Tratada (EEAT), nem as adutoras de água tratada para os bairros Vista Alegre e Miguel Vieira?

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1d) Reservação, Redes de Distribuição, Ligações Prediais, Hidrometração: peso 0,50

2) Apresentação dos critérios de dimensionamento;

Clareza	Sim	Texto claro	Não
Coerência	não	Não são apresentados os critérios de dimensionamento do parque de hidrômetros.	
Consistência	Sim	Parcial. Para a Reservação e rede de distribuição, são apresentados os critérios e normas de forma satisfatória, porém não são apresentados os critérios para dimensionamento do parque de hidrômetros.	
Objetividade	Sim	Critérios apresentados de forma objetiva por meio de itens e tabelas.	

A análise empreendida pela d. Comissão não corresponde à verdade pois foram apresentados os critérios de dimensionamento do parque de hidrômetros, assim como os critérios de reservação, de rede de distribuição e de ligação predial, estando todos conformes as metas do Termo de Referência do Edital. O fato é que, da leitura da Proposta Técnica da Recorrente, fica claro que foi satisfatoriamente abordado tudo o que era necessário, a saber:

- **NBR 15561** – Sistemas para distribuição e adução de água e transporte de esgoto sanitário sob pressão – Requisitos para tubos de polietileno PE 80 e PE100;
- **ISO 4427** - Transporte e distribuição de água e outros fluidos sob pressão

Metas Quantitativas

As metas quantitativas a serem atendidas pela Concessionária, de acordo com o Anexo II do Edital, estão discriminadas na Tabela 1.80.

Tabela 1.80: Metas quantitativas de atendimento do Sistema de Abastecimento de Água

DISCRIMINAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO	META	TAXA (% a.a.)
Rede de Abastecimento de Água	Substituição das redes de distribuição	Taxa de substituição anual de rede	2 %
Ligações Prediais	Substituição das ligações prediais	Taxa de substituição anual de ligações	4 %
Hidrometração	Substituição dos hidrômetros	Taxa de substituição anual de hidrômetros	8 %

Metas Qualitativas

As metas qualitativas, conforme no disposto no Anexo do Edital, ficarão definidas pelo compromisso da Concessionária de atender, de modo permanente, à legislação ambiental pertinente, municipal, estadual e federal, quanto à qualidade da água e dos efluentes lançados na malha hidrográfica do Município.

Para tanto, a Concessionária deverá atender às metas de Serviço Adequado estabelecidas:

Tabela 1.81: Metas qualitativas de atendimento do Sistema de Abastecimento de Água

	OBJETIVOS	SITUAÇÃO ATUAL (2019)	METAS	PRAZO
SAA	Manter o índice de abastecimento de água	100%	100%	Longo prazo
	Reduzir perdas na rede	27%	20%	Longo prazo
	Fornecer água de qualidade	Atendimento da Portaria 2.914/11	Manter o atendimento da Portaria 2.914/11	Imediato a Longo prazo
	Atingir 100% de hidrometração	88,62% (Centro) 65% (Vista Alegre e Miguel Vieira)	100%	Prazo Imediato

Metas de Atendimento

Para determinação da Evolução do Abastecimento de Água foi considerado o índice de 100% de atendimento da população urbana do município de Potim.

41.910 m de tubulações associadas à distribuição de água potável à população, sendo dividido a extensão para as três unidades conforme tabela a seguir

Tabela 1.84: REDE DE DISTRIBUIÇÃO - ENTRADA (ANO 2019)

UNIDADE	POPULAÇÃO ATENDIDA (hab)	EXTENSÃO DE REDE (m)
REGIÃO CENTRAL	18003	33590
VISTA ALEGRE	1288	4020
MIGUEL VIEIRA	586	4300
TOTAL		41910

Ramais de Ligação de Água

A solução proposta pelo Consórcio prevê o atingimento de 100% de hidrometração no Ano 1 e a troca de hidrômetros antigos com taxa de substituição anual de 8% sobre o número total de economias existentes, a fim de manter o parque atualizado e em boas condições de funcionamento.

A substituição dos hidrômetros avariados ou com prazo de validade vencido será realizada também ao longo da Concessão, seguindo critérios estabelecidos com base na experiência do Consórcio, obtida na prestação de serviços desta natureza em municípios semelhantes a Potim.

1.d.3) **Descrição da Localização das Unidades**

Como já mencionado, prevê-se a implantação de 3 (três) novos reservatórios para atender às demandas de reservação previstas para os Bairros Vista Alegre e Miguel Vieira do Sistema de Abastecimento de Água durante toda a Concessão.

Para as redes de distribuição, propõe-se a implantação dos "boosters" Vista Alegre e Miguel Vieira, instalação de 5 (cinco) macromedidores eletromagnéticos, instalação de 9 (nove) registros, manobra em 3 registros existentes, rede de reforço (diâmetro de 50 mm e extensão de 260 m), incrementos de ligações, rede de distribuição e hidrômetros.

A imagem a seguir apresenta as devidas localizações dos reservatórios.

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1e) Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água: peso = 0,50

1) Relação de todas as soluções e obras propostas para o sistema de abastecimento de água com a previsão do início da sua implantação, término das obras e início da operação;

Clareza	Não	Proposta indica duas alternativas para o sistema de captação de adução de água bruta, porém só um cronograma é apresentado.	Não
Coerência	Sim	Proposta indica duas alternativas para o sistema de captação de adução de água bruta, porém só um cronograma é apresentado.	
Consistência	Sim	Proposta indica duas alternativas para o sistema de captação de adução de água bruta, porém só um cronograma é apresentado.	
Objetividade	Sim	Cronograma em forma de tabelas e gráficos	

O novo relatório comete um equívoco em sua análise sobre o quesito elaborado pela Recorrente que abordou em seu cronograma **todas as soluções e obras propostas para o sistema de abastecimento de água**, constando as intervenções tanto da Alternativa 1, quanto da Alternativa 2. Vale ressaltar que ambas as alternativas possuem os mesmos investimentos, não havendo necessidade para a criação de dois cronogramas. Diante deste fato, a justificativa realizada não condiz com o que foi de fato exposto neste quesito.

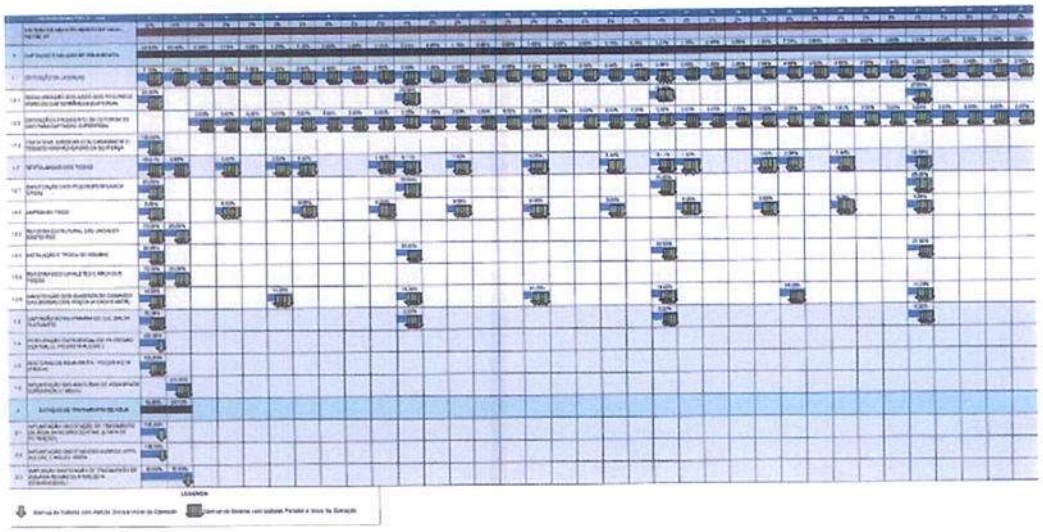


Figura 1.255: Relação de todas as Soluções e Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água com a Previsão do Início da sua Implantação, Término das Obras e Início da Operação (parte 1)

Tabela 1.98: RELAÇÃO DE OBRAS E PRAZOS PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO	TÉRMINO DA IMPLANTAÇÃO	INÍCIO DA OPERAÇÃO
1	CAPTAÇÃO E ADUÇÃO DE ÁGUA BRUTA			
1.1	OBTENÇÃO DE LICENÇAS	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 36	N.A
1.1.1	REGULARIZAÇÃO DOS USOS DOS RECURSOS HÍDRICOS SUBTERRÂNEOS (OUTORGA)	1° sem. Ano 1	1° sem. Ano 31	N.A
1.1.2	OBTENÇÃO E PAGAMENTO DE OUTORGA DE USO PARA CAPTAÇÃO SUPERFICIAL	1° sem. Ano 3	2° sem. Ano 36	1° sem. Ano 3
1.1.3	TRATATIVAS JURÍDICAS COM EMBASAMENTO TÉCNICO PARA REVERSÃO DA SENTENÇA	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 1	Im
1.2	REVITALIZAÇÃO DOS POÇOS	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 31	Im
1.2.1	MANUTENÇÃO DOS POÇOS (PERFILAGEM ÓTICA)	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 31	Im
1.2.2	LIMPEZA DE POÇO	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 31	Im
1.2.3	REFORMA ESTRUTURAL DAS UNIDADES EXISTENTES	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 2	Im
1.2.4	INSTALAÇÃO E TROCA DE BOMBAS	1° sem. Ano 1	2° sem Ano 31	Im
1.2.5	REFORMA DOS CAVALETES E ÁREA DOS POÇOS	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 2	Im
1.2.6	MANUTENÇÃO DOS QUADROS DE COMANDO DAS BOMBAS DOS POÇOS (A CADA 5 ANOS)	1° sem. Ano 1	2° sem Ano 31	Im
1.3	CAPTAÇÃO NO RIO PARAÍBA DO SUL (BALSA FLUTUANTE)	1° sem. Ano 1	2° sem Ano 31	Im
1.4	PERFURAÇÃO EMERGENCIAL DO P8 (REGIÃO CENTRAL) E P10 (VISTA ALEGRE)	1° sem. Ano 1	2° sem Ano 1	Im
1.5	ADUTORAS DE ÁGUA BRUTA - POÇOS A ETA (5.640 m)	1° sem. Ano 1	2° sem Ano 1	Im
1.6	IMPLANTAÇÃO DAS ADUTORAS DE ÁGUA BRUTA SUPERFICIAL (1.950 m)	1° sem. Ano 2	2° sem Ano 2	Im

N.A = Não Aplicável

Im = Imediatamente ao término

Tabela 1.99: RELAÇÃO DE OBRAS E PRAZOS PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO	TÉRMINO DA IMPLANTAÇÃO	INÍCIO DA OPERAÇÃO
2	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA			
2.1	IMPLANTAÇÃO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA DA REGIÃO CENTRAL (ETAPA DE FILTRAÇÃO)	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 1	Im
2.2	IMPLANTAÇÃO DAS ETAS DOS BAIRROS VISTA ALEGRE E MOJEF, VIANA	1° sem. Ano 1	1° sem. Ano 1	Im
2.3	AMPLIAÇÃO DA ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA DA REGIÃO CENTRAL (ETA CONVENCIONAL)	1° sem. Ano 2	2° sem. Ano 2	Im

Tabela 1.100: RELAÇÃO DE OBRAS E PRAZOS PARA INÍCIO DA OPERAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA IMPLANTAÇÃO	TÉRMINO DA IMPLANTAÇÃO	INÍCIO DA OPERAÇÃO
3	RESERVAÇÃO			
3.1	MANUTENÇÃO RESERVATÓRIOS (ASSEPSIA E PINTURA)	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 31	N.A
3.2	MANUTENÇÃO R1	1° sem. Ano 1	2° sem. Ano 1	N.A
3.3	IMPLANTAÇÃO DE RESERVATÓRIOS (R4, R5, R6)	1° sem. Ano 1	1° sem. Ano 1	Im

PARTE 1 – PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA – 30 PONTOS

1e) Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água: peso = 0,50

2) Apresentação dos predecessores de cada uma das atividades propostas com indicação

Clareza	não	Proposta indica duas alternativas para o sistema de captação de adução de água bruta, porém só um cronograma é apresentado.	Não
Coerência	não	Proposta indica duas alternativas para o sistema de captação de adução de água bruta, porém só um cronograma é apresentado.	
Consistência	não	Proposta indica duas alternativas para o sistema de captação de adução de água bruta, porém só um cronograma é apresentado.	
Objetividade	não	Apresentado por meio de tabelas e gráficos.	

No quesito o novo relatório comete equívoco em sua análise sobre a resposta dada pela Recorrente que abordou em seu cronograma **todas as soluções e obras propostas para o sistema de esgotamento sanitário**, constando os predecessores de cada uma das atividades tanto da Alternativa 1, quanto da Alternativa 2.

Vale ressaltar que ambas as alternativas possuem os mesmos investimentos, não havendo necessidade para a criação de dois cronogramas. Sobre a objetividade a justificativa contida no relatório também não está amparada em razões técnicas, isto é, a exigência contida no quesito é de apresentação de cronograma físico de obras, sendo que apresentar o cronograma de forma clara, a justificativa indica que justamente a apresentação do exigido pelo quesito estava em desacordo com o critério, ora a questão que fica é como se deve apresentar um cronograma? Por meio de textos longos ou por meio de instrumentos visuais com tabelas gráficos como fez a recorrente? Diante deste fato, a justificativa realizada não condiz com o que foi de fato exposto neste quesito. Veja-se trecho da resposta:

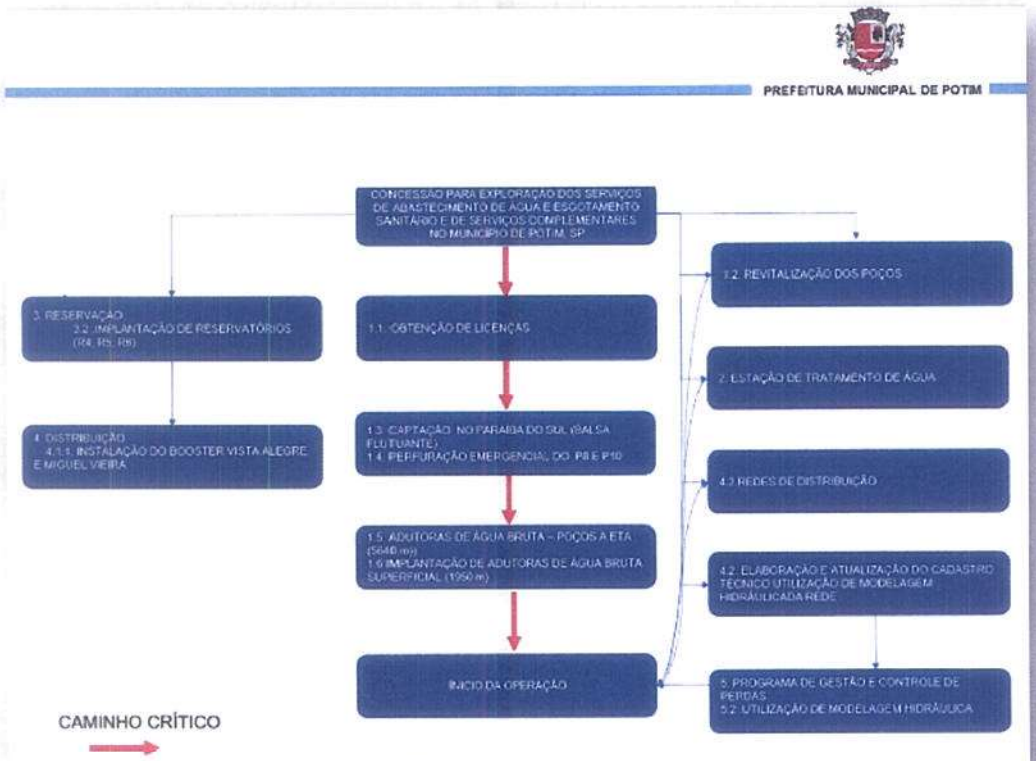


Figura 1.257: Caminho crítico das atividades propostas

Parte 2 - PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO = 30 pontos

2d) Sistema de Afastamento de Esgoto: coletor-tronco, interceptor: peso = 0,50

5) Descrição dos corpos receptores que serão utilizados para o lançamento de efluentes tratados;

Clareza	Sim	Apresenta uma descrição detalhada do corpo receptor	Não
Coerência	Sim	Apresenta diversos dados como IQA, vazão por região	
Consistência	Sim	Aborda as leis e normas ambientais como a resolução CONAMA 357/2005	
Objetividade	não	Texto pouco objetivo, com diversos mapas e tabelas.	

Ao indicar que o quesito abordado possui *"diversos mapas e tabelas"* o relatório vai de encontro a própria justificativa que havia utilizado para considerar clara, coerente e consistente a reposta dada. Veja-se que no mesmo quesito, o relatório justifica que o texto está claro e com uma descrição detalhada do corpo receptor quando entende que *"Apresenta uma descrição detalhada do corpo receptor"*. O reconhecimento da abordagem clara da descrição do corpo receptor deveria na verdade ser considerada suficiente para todos

D

os demais critérios, isto é, porque a descrição do Sistema de Afastamento de Esgoto: coletor-tronco, interceptor é o ponto chave deste quesito!

A Recorrente não deveria, nem deve, ser penalizada por abordar o quesito com mapas e tabelas para detalhar de forma profunda e com mais detalhes o sistema em questão. A recorrente abordou, de forma **satisfatória** e **suficiente** ao atingimento dos critérios, os seguintes tópicos neste quesito:

- Descrição do Corpo Receptor – Rio Paraíba do Sul
- Parâmetros de qualidade das águas superficiais no CP3 - Região do Paraíba do Sul
- disponibilidade hídrica, já apresentada na Parte 1 dessa Proposta Técnica, a Q7,10 do Rio Paraíba do Sul
- Controle de Qualidade do Efluente
- Enquadramento da Classe do Rio Paraíba do Sul
- Considerações sobre a legislação ambiental
- Estudo de Autodepuração do Rio Paraíba do Sul
- Cálculo de autodepuração

O que mais estranha na análise e atribuição de nota ao quesito, assim como em outros, é que por outro lado, a proponente Terracom recebeu nota máxima neste quesito, mesmo sem ter apresentado pontos importantes a serem detalhados, tais como:

- Não houve uma descrição detalhada do Corpo Receptor – Rio Paraíba do Sul;
- A $Q_{7,10}$ do Rio Paraíba do Sul foi apresentada de maneira incorreta;
- Não apresentou um estudo de autodepuração do Rio Paraíba do Sul, com o intuito de calcular o Oxigênio Dissolvido e encontrar o ponto crítico (distância e tempo).

PARTE 3 – PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO = 20 pontos
3a) Administração geral dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário: peso = 0,60
1) Descrição dos sistemas informatizados a serem utilizados e automação dos sistemas (SES e SAA);

Clareza	Sim	A proposta apresentou de forma clara o detalhamento dos sistemas informatizados, de automação e monitoração operacional;	Não
Coerência	Sim	O item atende ao anexo V do Edital;	
Consistência	Sim	O item atende ao anexo V do Edital e é coerente com os sistemas SES e SAA propostos	
Objetividade	não	Texto pouco objetivo	

O Relatório pretende penalizar a Recorrente por suposta falta de objetividade, indicando que o quesito abordado trouxe *"texto pouco objetivo"*. Contraditoriamente, no mesmo quesito, a comissão justifica-se que foi apresentado de forma clara os detalhamentos.

Ora, se o escopo maior do quesito, que é a Descrição dos sistemas informatizados a serem utilizados e automação dos sistemas foi realizado de modo claro, coerente e consistente, por qual razão o Relatório considera que falta objetividade na descrição? A Recorrente não deveria, nem deve ser penalizada por abordar o quesito com mais detalhes do que os outros proponentes. Esta Recorrente abordou, de forma suficiente e adequada, os seguintes tópicos neste quesito:

- Apresentou os Sistemas informatizados a serem utilizados (SES e SAA)
  - Software TOTVS
  - Software AcquaGIS
  - Software Sansys - Modulo GIS
  - Software SCADABR V1.0
  - Softwares de Projetos de Engenharia e Planejamento Executivo
  - Aplicativo Field Control – Gestão Interna de Ordens de Serviço
- Realizou considerações iniciais sobre os Sistemas de Telegestão (SCADA - Aquisição de registros e controle supervisionário)
- Apresentou sobre a unidade de supervisão CCO, aonde será implantado e quais são as ferramentas que o CCO deverá disponibilizar para a automação do sistema;
- Descreveu sobre a implantação do Sistema de Telegestão;
- Descreveu sobre a operação e manutenção da Automação do Sistema.

Causa espécie perceber que a proponente Terracom recebeu nota máxima neste quesito, mesmo não havendo apresentado uma descrição sobre os sistemas a serem utilizados para a automação dos sistemas (SES e SAA). Além disso, o tópico "3.a.1. Procedimentos para o Controle Quantitativo da Produção de Água Tratada e tratamento de efluentes" não é condizente ao quesito em questão.

PARTE 3 – PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO = 20 pontos

3b) Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de Água Potável: peso = 0,60

1) Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas;

Clareza	Sim	Texto claro	Não
Coerência	não	Parcial. Aborda estratégias de manutenções para equipamentos, porém não cita estratégia para redes e ligações.	
Consistência	não	Parcial. Para os equipamentos, ok. Mas não aborda estratégia para o sistema como um todo.	
Objetividade	Sim	Texto objetivo. Apresenta estratégias em forma de itens.	

O quesito requer que a proponente explique sobre as estratégias para implantação das manutenções em geral, não havendo necessidade em explicar cada tipo de manutenção. As manutenções preventiva, preditiva e corretiva foram descritas de forma geral e para os equipamentos de modo a atender estritamente o solicitados nos termos do edital.

Veja-se nesse sentido que o Anexo V não exige maiores explicações sobre cada tipo de manutenção, senão as atividades principais:

> As **LICITANTES deverão abordar, com base em sua experiência prévia, as <u>principais atividades</u> a serem realizadas pela CONCESSIONÁRIA** no âmbito da Administração, Operação e Manutenção relativamente a prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

Nessa senda, a alegação de falta de demonstração de manutenção para todo o sistema, foge completamente ao exigido pelo instrumento convocatório e reveste de subjetividade a decisão contida no Relatório pelo que exige sua reforma.

PARTE 3 – PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO = 20 pontos

3c) Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário: peso = 0,60

4) Estações de Tratamento de Esgoto;

Clareza	Sim	Texto claro	Não
Coerência	Sim	Descrição coerente com sistema proposto.	
Consistência	não	Descrição das rotinas de operação da ETE é feito de maneira superficial. Não cita necessidade de monitoramento do esgoto bruto e do esgoto tratado.	
Objetividade	Sim	Texto objetivo	

A descrição das rotinas de operação e de manutenção da ETE estão detalhadas a partir da página 646 até a página 649 da Proposta Técnica da Recorrente. Não pode ser considerado que a descrição foi feita de maneira superficial, pois há inúmeras atividades incluídas nesse quesito que aborda uma rotina de operação da ETE, o que já é suficiente para atender à exigência constante no Edital. Mais que isso, não existe qualquer determinação de descrição do monitoramento do esgoto bruto e do esgoto tratado no tópico que trata sobre Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário

Por outro lado, a proponente Aviva recebeu nota máxima nesse quesito e mesmo tendo descrito de maneira equivocada os procedimentos operacionais para lagoas aeradas e de sedimentação. As suas proposições na Parte 2 da configuração da ETE não estão condizentes com o descrito nesse quesito.

PARTE 3 – PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO = 20 pontos

3c) Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário: peso = 0,60

6) Programa de Controle de Qualidade.

Clareza	Sim	Texto claro	Não
Coerência	Sim	Programa coerente com sistema proposto.	
Consistência	Não	Programa de controle de qualidade consistente para o sistema proposto, mas não cita Resolução CONAMA 430/2011, que altera e complementa a resolução 357/2005 citada.	
Objetividade	sim	Texto objetivo, separado em itens	

A justificativa dada em relatório é completamente descabida e desarrazoada. No primeiro é descabida porque ao entender que a Recorrente apresentou o "**Programa de controle de qualidade <u>consistente para o sistema proposto</u>**", e sequência entende que a mera ausência de citação à uma regulação complementar é capaz de fazer considerar inconsistente o quesito... A falta de razoabilidade surge exatamente disto: apesar de descrever todo um programa de forma consistente a Recorrente é penalizada por não ter

D

apresentado uma Resolução (que sequer é originária). É como se em um processo administrativo qualquer, as partes houvessem que citar norma por norma para fundamentar qualquer pleito.

O formalismo desnecessário constante na justificativa macula o próprio julgamento, pois a consistência da resposta não pode ser averiguada exclusivamente pela citação de uma ou outra regra, senão pela apresentação efetiva de do programa adequado. Sendo que a Recorrente apresenta ambos os itens abaixo (que compõem o SES) e não somente o efluente final.

1. controle de qualidade do afluente da ETE

3.c.6.2) Controle de Qualidade do Efluente

O monitoramento da qualidade do efluente é um dos instrumentos de verificação de sua qualidade e do impacto causado pelo seu lançamento no corpo receptor.

O plano a ser implantado para o monitoramento na ETE obedecerá ao disposto na Resolução CONAMA Nº 357 de 17 de março de 2005, a qual além de estabelecer critérios para a classificação e enquadramento dos corpos de água, também define as condições e padrões de lançamento de efluentes.

Para o cumprimento das legislações federal e estadual fica estabelecido o seguinte plano de amostragem e respectivos limites que deverão ser observados:

a) Plano de Amostragem do Afluente à Estação de Tratamento

- Frequência: Mensal;

655

- Amostra: Composta;
- Parâmetros: pH, Temperatura, DBO, DQO, Sólidos em Suspensão (SS), Sólidos Sedimentáveis (SSD), Fósforo (P), Nitrogênio Amoniacal, Coliformes totais, Coliformes termotolerantes e Oxigênio dissolvido.

2. do corpo receptor a montante e a jusante

c) Plano de Amostragem do Corpo Receptor a Montante e a Jusante do Ponto de Lançamento

- Frequência: Semanal;
- Amostra: Composta;
- Parâmetros: DBO; Coliformes termotolerantes; Oxigênio dissolvido.

- Frequência: Anual;
- Amostra: Simples;
- Parâmetros: Serão coletadas amostras e realizadas as análises laboratoriais para determinação da concentração e verificação de sua conformidade para todos os parâmetros definidos no artigo 15 da Resolução CONAMA 357.

A Recorrente, de forma completa, apresentou os seguintes tópicos pertinentes ao quesito:

- Apresentação da outorga emitida pela ANA do lançamento de esgoto tratado no corpo receptor Rio Paraíba do Sul, OUTORGA Nº 534, DE 2 DE ABRIL DE 2019;
- Apresentação do Controle de Qualidade do Efluente: Resolução CONAMA Nº 357 de 17 de março de 2005;
- Plano de Amostragem do Afluente à Estação de Tratamento;
- Plano de Amostragem do Efluente à Estação de Tratamento;
- Plano de Amostragem do Corpo Receptor a Montante e a Jusante do Ponto de Lançamento.

Com relação ao quesito e sua avaliação aleatória vale notar que a Proponente Planex recebeu uma nota integral neste quesito e apresentou informações equivocadas e incompletas, quais podemos citar algumas:

- Não mencionou sobre os parâmetros de qualidade a serem monitorados no lançamento do efluente no Rio Paraíba do Sul;
- Não mencionou sobre a outorga emitida pela ANA do lançamento de esgoto tratado no corpo receptor Rio Paraíba do Sul, OUTORGA Nº 534, DE 2 DE ABRIL DE 2019;
- Não apresentou os Planos de Amostragem do Afluente à Estação de Tratamento, do Efluente à Estação de Tratamento e do Corpo Receptor a Montante e a Jusante do Ponto de Lançamento.

PARTE 3 – PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO = 20 pontos

3d) Equipe, Máquinas e Equipamentos para a Operação dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário: (peso = 0,20)

1) Descrição dos cargos e funções da equipe responsável pela operação dos Sistemas;

Clareza	Sim	O item foi apresentado de forma clara com texto bem estruturado;	Não
Coerência	Não	Há incoerência na apresentação dos cargos.	
Consistência	sim	O item atende à diretriz do anexo V do Edital e é consistente com a operação/ manutenção do sistema apresentado.	
Objetividade	Sim	As informações apresentadas estão bem organizadas em tópicos com breve explanação sobre o cargo e sua abrangência	

A avaliação acaba por penalizar a Recorrente pela falta de coerência, indicando que o quesito possui *"incoerência na apresentação dos cargos"*. Contraditoriamente, no mesmo quesito, o relatório justifica-se que o texto está claro, atendendo à diretriz do Anexo V do Edital, sendo estruturado de forma organizada. A mera alegação de que há incoerência sem apresentar qualquer tipo de informação adicional do porquê se concluiu desta forma, não é motivo suficiente para considerar que não há coerência na apresentação da resposta ao quesito.

A Recorrente apresentou todos os cargos pertinentes à operação dos sistemas, são eles:

3.d) Equipe, Máquinas e Equipamentos para a Operação dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário

A exposição desta equipe, máquinas e equipamentos para operação do SAA e SES será feita conforme a seguinte itemização:

- Descrição dos cargos e funções da equipe responsável pela operação dos Sistemas;
- Organograma previsto para a equipe responsável pela operação dos Sistemas e quadro de alocação da mesma durante o período da concessão;
- Relação das máquinas e equipamentos principais necessários para o desenvolvimento das atividades de operação e manutenção dos Sistemas.
- Cronograma de permanência das máquinas e equipamentos durante o período da concessão.

3.d.1) Descrição dos cargos e funções da equipe responsável pela operação dos Sistemas

Para a realização das atividades relacionadas à Operação e Manutenção dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a Concessionária alocará um efetivo para atender às demandas previstas ao longo do Período da Concessão.

O organograma da Concessionária é organizado, além da diretoria, por meio de quatro (4) áreas principais: comercial, operações, administrativo / financeiro e engenharia.

Dentre os cargos e equipes requeridas para desenvolver as atividades da Concessão, o time é formado por contratados do CONSÓRCIO, parte alocada em Potim, outros da holding em São Paulo, e também por equipe de terceirizados.

A equipe de trabalho é composta por profissionais de diferentes qualificações para ocupar os seguintes cargos e funções:

Diretoria

- Diretor Geral;
- Assessor de Comunicação e Projetos Sociais (terceiro);
- Assessor Jurídico (terceiro);
- Assessor de Meio Ambiente e Qualidade;

Área Comercial

- Gerente Comercial;
- Agente Comercial de medição;
- Atendente (Escritório e Call Center);
- Equipe – Serviços Comerciais;

Área de Operações

- Gerente de Operações;
- Agente de Abastecimento de Água;
- Agente de Esgotamento Sanitário;
- Técnico de Controle de Qualidade;
- Técnico em Eletrônica/Eletromecânica;
- Perdas (equipe da Holding);
- Eficiência Energética (equipe da Holding);

Área Administrativa/financeira

- Gerente Administrativo e Financeiro;
- Analista de Gestão de Pessoas;
- Analista de Suporte TI;
- Técnico de Segurança do Trabalho (equipe da Holding);
- Contabilidade (equipe da Holding);
- Compras (equipe da Holding);

Área de Engenharia

- Gerente de Engenharia (profissional da Holding);
- Projetos (equipe da Holding);
- Obras (equipe de terceiros);
- Licenciamento / Outorgas / Desapropriações (equipe da Holding);

Operadores de Máquinas

- Operador de Retroescavadeira (alocado na equipe comercial);
- Operador de Caminhão Hidrovácuo (alocado na equipe de operação)

Cabe destacar que as quatro (4) gerências principais e a diretoria possuem relação de interdependência para o desenvolvimento de um serviço eficiente e o sucesso da Concessão.

Por exemplo, a área de operações depende do atendimento ao munícipe feito corretamente pela área comercial, da agilidade do setor de compras e suporte TI da área administrativa / financeira e de projetos bem elaborados e obras executadas com qualidade na área da engenharia.

Citam-se a seguir, as interfaces principais da diretoria e das três (3) outras gerências com a área de operação e manutenção:

- Interface com Diretoria:

O Diretor Geral será o representante máximo da Concessionária, tendo um papel fundamental para o suporte nas tratativas com a população atendida, Prefeitura Municipal e outros participantes envolvidos.

Internamente, ele terá a função de repassar os cenários correntes para o alto escalão da Concessionária, bem como liberar os investimentos, aprovar as normas administrativas e técnicas e executar o planejamento financeiro.

As assessorias também terão interface com a operação e manutenção, quando houver alguma atividade correlacionada, seja no campo de comunicação e projetos sociais, jurídico ou meio ambiente e qualidade.

- Interface com a Área Comercial:

A equipe comercial terá um papel estratégico, tanto pelo fluxo das ordens de serviços, quanto do ponto de vista técnico, atrelando à função do Agente Comercial, além da leitura das medições das ligações, verificação em campo de fraudes, ocorrência de vazamentos e interligações de águas pluviais em sistema de esgoto. Papel fundamental no combate para redução de perdas de água.

As ordens de serviço elaboradas pelos Agentes Comerciais, Atendentes do Escritório e *Call Center*, norteiam adequações operacionais e as ações de manutenção preventiva e corretiva.

- Interface com a Área Administrativa / Financeira:

O Técnico de Segurança do Trabalho distribuirá Equipamentos de Proteção Individual – EPIs e de Proteção Coletiva – EPC para a equipe. Sua função também é de propor ações preventivas para as atividades operacionais, bem como fiscalizar e notificar visando ações corretivas.

Os materiais essenciais para consertos operacionais e manutenção comporão o estoque, a ser reposto regularmente garantindo uma quantidade mínima de cada peça ou acessório. Materiais para serviços especiais serão solicitados ao setor de compras.

PARTE 4 – PROGRAMA DE GESTÃO COMERCIAL – 20 PONTOS

4a) Sistema de Gestão Comercial proposto. peso = 1,00

5) Descrição de cargos e funções apensos a gestão comercial, ao longo do contrato;

Clareza	Sim	Texto Claro	Não
Coerência	Sim	A proposta apresenta os cargos e funções com seus descritivos.	
Consistência	Sim	Texto consistente	
Objetividade	não	O texto apresenta todos os cargos e funções, e não apenas as da gestão comercial.	

Mais uma vez o Relatório penaliza equivocadamente a Recorrente, pois desconsidera que foram apresentados os cargos e funções da Gestão Comercial, conforme ressalta-se na página 717.

O mesmo se estende para os projetos e obras realizados nos arredores do município, que se bem desenvolvidos, irão acarretar em menos solicitações da população.

A seguir é apresentada a descrição de cada um desses cargos e funções considerados para a Gestão Comercial:

Gerente Comercial

A Concessionária terá um Gerente Comercial, incumbido de gerir os assuntos ligados ao contato direto com os clientes, cadastros e arrecadação.

O gerente Comercial terá, dentre outras, as seguintes responsabilidades e atribuições:

- Elaborar e submeter ao Diretor, as normas e instruções necessárias à gestão comercial da Concessionária;
- Gerenciar a implantação e coordenar os trabalhos referentes ao programa de recuperação de perdas;
- Gerenciar a elaboração e coordenar a manutenção do cadastro de consumidores;
- Gerenciar as análises de consumo de água;
- Gerenciar os trabalhos de atendimento ao cliente;
- Gerenciar o faturamento da Concessionária e as tarifas dos consumidores;
- Gerenciar os prazos de atendimento dos variados serviços solicitados pela população e repassar às áreas envolvidas, quando pertinente. Citam-se os serviços: novas ligações, reparo de vazamentos, falta d'água, desobstrução de esgoto, reclamações de recomposição de pavimentação, qualidade da água, restabelecimento e outras ocorrências;
- Gerenciar e avaliar a inserção no sistema SIG dos serviços solicitados;
- Gerenciar a qualidade do atendimento presencial, por telefone, personalizado domiciliar e sistemas via rede;
- Gerenciar os serviços a serem realizados da equipe de serviços comerciais, requerendo a retroescavadeira quando necessário;
- Garantir estrutura adequada para o atendimento presencial, tais como: facilidade de estacionamento, identificação, conservação, limpeza e atendimento;
- Treinar e verificar a qualidade do atendimento da equipe em termos de cortesia, entendimento, solução, prazo, qualidade, entre outros;
- Gerenciar e perseguir as metas de redução de inadimplência e ampliação dos números de ligações;
- Gerenciar e desenvolver indicadores para o número de reclamações e tempo médio de atendimento;
- Propor fichas e projetos de educação ambiental a serem desenvolvidos e perseguir a meta de garantia do consumo sustentável da água, como distribuição de projeto típico de aproveitamento de águas pluviais dos telhados para reúso;
- Coletar os dados para inserção no Sistema Nacional de Informações de Saneamento – SNIS;
- Interagir com os colaboradores das outras áreas internas da Concessionária para estabelecer unidade de objetivo e metas;
- Interagir com as pessoas e instituições participantes para buscar os objetivos da Concessionária;
- Integrar toda equipe para o sucesso da Concessionária.

Agente Comercial de Medição

A Concessionária terá agentes comerciais de medição, cujas funções extrapolam bastante a exclusiva tarefa de medição de hidrômetros do conceito antigo do cargo de leiturista.

Assim sendo, eles desenvolvem um papel estratégico para verificação das condições das unidades consumidoras e proposições de adequações necessárias para facilitar a operação dos sistemas de água e esgoto.

Serão atribuições e responsabilidades do agente comercial de medição:

- Participar de treinamentos e estudar os sistemas existentes de água e esgoto para entender os problemas levantados pela população e ter possibilidade de se comunicar com maior assertividade;
- Realizar o cadastro das novas unidades consumidoras e inserir os dados no software devidamente georreferenciados;
- Realizar o cadastro e a leitura de hidrômetros e emissão das faturas;
- Analisar de forma crítica as leituras realizadas, propondo soluções de problemas, como por exemplo busca de vazamentos ocultos por meio de testes de fechamentos das válvulas;
- Fiscalizar as fraudes nos hidrômetros e cavaletes;
- Fiscalizar o lançamento irregular de esgoto nas águas pluviais;
- Fiscalizar e instruir a população quanto a evitar e remanejar eventuais ligações de águas pluviais no sistema de esgoto;
- Atentar-se às condições do sistema nas vias, informando o mais breve possível qualquer anormalidade;
- Gerar ordens de serviço para adequações das incongruências verificadas nas fiscalizações;
- Cadastrar e encaminhar aos setores responsáveis as ordens de serviço, tais como: novas ligações, reparo de vazamentos, falta d'água, desobstrução de esgoto, reclamações de recomposição de pavimentação, qualidade da água, restabelecimento e outras ocorrências;
- Colaborar com a população no entendimento técnico dos assuntos relacionados aos sistemas de água e esgoto, tais como: qualidade da água, obras em andamento, retorno de esgoto, reservatórios setoriais, afastamento de esgoto, sistemas de tratamento, corpo receptor;
- Retirar as dúvidas da população referente à conta da água, tendo vasto conhecimento dos índices e regulamentação em vigor;
- Atender à população de forma cortês, polida, esclarecedora, paciente e estar aberto à condições peculiares para ajudar;
- Distribuir e desenvolver as ações que visam a garantia de consumo sustentável da água;
- Instruir a população quanto ao uso adequado da água potável, evitando desperdícios, e a importância da caixa d'água para regularização da pressão nas unidades consumidoras;
- Interagir com os colaboradores das outras áreas internas da Concessionária para estabelecer unidade de objetivo e metas;
- Interagir com as pessoas e instituições participantes para buscar os objetivos da Concessionária.

Atendente (Escritório e Call Center)

A Concessionária irá dispor de equipe de atendentes, que irá se dividir na função presencial no posto de atendimento e por telefone no sistema Call Center.

Serão atribuições e responsabilidades do atendente:

PREFEITURA MUNICIPAL DE POTIM

- Participar de treinamentos e estudar os sistemas existentes de água e esgoto para entender os problemas levantados pela população e ter possibilidade de se comunicar com maior assertividade;
- Realizar o cadastro das novas unidades consumidoras, quando solicitado, e inserir os dados no software devidamente georreferenciados;
- Realizar a comunicação e atendimento ao cliente, averiguando suas dúvidas e reclamações;
- Cadastrar e encaminhar aos setores responsáveis as ordens de serviço, tais como: novas ligações, reparo de vazamentos, falta d'água, desobstrução de esgoto, reclamações de recomposição de pavimentação, qualidade da água, restabelecimento e outras ocorrências;
- Manter o ambiente bem conservado, organizado e limpo;
- Retirar as dúvidas da população referente à conta da água, tendo vasto conhecimento dos índices e regulamentação em vigor;
- Atender à população de forma cortês, polida, esclarecedora, paciente e estar aberto à condições peculiares para ajudar;
- Distribuir e informar sobre as ações que visam a garantia de consumo sustentável da água;
- Colaborar com a população no entendimento técnico dos assuntos relacionados aos sistemas de água e esgoto, tais como: qualidade da água, obras em andamento, retorno de esgoto, reservatórios setoriais, afastamento de esgoto, sistemas de tratamento, corpo receptor;
- Instruir a população quanto ao uso adequado da água potável, evitando desperdícios, e a importância da caixa d'água para regularização da pressão nas unidades consumidoras;
- Interagir com os colaboradores das outras áreas internas da Concessionária para estabelecer unidade de objetivo e metas;
- Interagir com as pessoas e instituições participantes para buscar os objetivos da Concessionária.

Equipe – Serviços Comerciais

A Concessionária irá dispor de equipe terceirizada para a execução de serviços comerciais. A intenção é de manter profissionais que compreendam os valores da Concessionária, sendo essencial pelo contato com a população.

Esta equipe estará devidamente uniformizada indicando que estão a serviço da Concessionária.

Serão atribuições e responsabilidades da equipe de serviços comerciais:

- Participar de treinamentos e estudar os sistemas existentes de água e esgoto para entender os problemas levantados pela população e ter possibilidade de se comunicar com maior assertividade;
- Receber as ordens de serviço com foco no prazo disponível para solucionar e executar as atividades, tais como: restabelecimento de ligações, tamponamento, substituição de hidrômetros, combate às fraudes, testes de corantes e outras ocorrências;
- Atender à população de forma cortês, polida, esclarecedora, paciente e estar aberto à condições peculiares para ajudar;
- Realizar a limpeza das áreas onde são realizadas as atividades;
- Dar apoio no trânsito por meio de sinalização adequada e executar a limpeza da retroescavadeira, quando o serviço requerer a mesma;

ENVELOPE Nº1 – PROPOSTA TECNICA
CONCORRÊNCIA Nº 001/2019 - POTIM, SP

2/719

De se ver que aparentemente sequer foi analisada a proposta da Recorrente em sua íntegra. Caso a proposta houvesse tido uma análise integral teria sido verificada a apresentação dos cargos e funções da Gestão Comercial, sendo que jamais poderia o relatório entender que não houve apresentação específica para os cargos e funções da Gestão Comercial.

PARTE 4 – PROGRAMA DE GESTÃO COMERCIAL – 20 PONTOS

4b) Sistema de Atendimento ao Usuário a ser implantado. peso = 1,00

5) Implantação do sistema de SGI;

Clareza	Sim	A proposta apresentou os procedimentos, características da plataforma a ser utilizada e as funcionalidades dos sistema com textos de fácil compreensão;	Não
Coerência	Sim	A proposta é coerente com as metas apresentadas no Termo de Referencia e com o PMSB;	
Consistência	não	O item não atende às diretrizes do TR quanto ao monitoramento de metas do SAA e SES e indicadores desempenho definidos	
Objetividade	Sim	A proposta descreve os serviços com objetividade e apresenta textos de fácil compreensão;	

O relatório de avaliação acaba por penalizar a Recorrente pela suposta falta de atendimento às diretrizes do Termo de Referência quanto ao monitoramento das metas do SAA e SES e indicadores de desempenho definidos. No entanto, esse monitoramento das metas não condiz com o foco do quesito em questão, que é a apresentação de procedimentos para implementação, gerenciamento e operação do Sistema de Gestão Integrada (SGI). Veja-se que a justificativa: *"O item não atende às diretrizes do TR quanto ao monitoramento de metas do SAA e SES e indicadores desempenho definidos"* é de todo estranha ao objeto descrito no Anexo V do Edital que assim determina:

> Tópico 4b. Neste item a LICITANTE deverá expor detalhadamente, com base em sua experiência prévia, **o Sistema de Atendimento ao Usuário a ser implantado, compreendendo os seguintes quesitos**: peso = 1,00 (um inteiro) (...) 5 **Implantação do sistema de SGI;**

Veja-se que em momento algum é exigida nominalmente a apresentação de monitoramento de metas e indicadores de desempenho, sendo que a Recorrente descreveu as principais características da plataforma a ser utilizada como solução integrada do SGI.

Em resumo, foram apresentados acima os **17 (dezessete) quesitos** em que a Recorrente recebeu **injustamente** a nota de 0 (zero) sem qualquer justificativa plausível em verdadeiro confronto com o conteúdo das propostas, devendo o julgamento ser retificado imediatamente também nestes quesitos.

4) DA REFORMA DO JULGAMENTO POR DESATENDIMENTO À DECISÃO JUDICIAL, ALÉM DE FALTA DE MOTIVAÇÃO E DESVINCULAÇÃO AO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO

Nos itens destacados no presente recurso, já foram demonstradas duas ordens de irregularidades constantes no novo relatório de análise das propostas técnicas que subsidiam o julgamento das propostas: erros formais e não atendimento integral ao comando do mandado de segurança, o que é representado pela alteração parcial dos 19 (dezenove) quesitos enunciados no MS. Entretanto, há também manutenção da ausência de justificativas para atribuição de valores aos quesitos, notadamente em 17

(dezessete) novos itens julgados em total desacordo com a proposta da recorrente e com as evidências e provas constantes dos autos do processo administrativo.

Mesmo no novo relatório é perceptível a manutenção de utilização de **expressões genéricas**, **abstratas**, sem qualquer compromisso com o lastro fático, na tentativa de servir como fundamento para a decisão. Além disso, **várias análises limitaram-se afastar elementos trazidos pelas Propostas, sem indicar seu nível de adequação aos requisitos do Edital de Concorrência**. O que se pode perceber aqui é o registro da única conclusão possível acerca do julgamento das Propostas Técnicas: **a necessidade de sua reforma devido à falta de atendimento da decisão judicial do Mandado de Seguranlça, assim como a falta de motivação adequada em relação às notas de diversos quesitos técnicos**, o que é exigível diante do teor do instrumento convocatório.

Note-se que a ausência de **motivação** – que é elemento essencial de validade para qualquer ato administrativo – não é apenas um vício formal no caso concreto, o que já seria grave o suficiente para reclamar a **reforma** da decisão. A decisão ora recorrida deixou de trazer fundamentação clara para demostrar as razões que levaram à atribuição das notas às licitantes, mas, mais do que isso, **efetivamente não se ampara em uma análise fundamentada, clara e coerente de cada uma das propostas**.

É importante registrar que o que ora se está a apontar como causa para a **reforma** da decisão de julgamento não é um ato inconformado de uma das licitantes, ou um preciosismo dispensável. Isto porque a motivação dos atos administrativos é um verdadeiro **dever** da Administração Pública, sendo conduta mínima exigida quando do julgamento de propostas em um certame licitatório. Daí se conclui que o mero apontamento/reprodução acrítica das respostas trazidas nas Propostas Técnicas das licitantes – e em algumas delas que não guardam relação com os elementos fáticos demonstrados – dá azo a toda sorte de **arbitrariedades**.

Mas que isso, reitera nas mesmas ilegalidades anunciadas no Mandado de Segurança, o qual teve como objetivo suprimir as ilegalidades observadas no primeiro julgamento das propostas técnicas baseado em relatório elaborado por empresa anteriormente contratada para análise das propostas técnicas. No bojo daquela ação mandamental ficou comprovado que a falta de motivação e ausência de justificativa conduziam efetivamente à nulidade parcial dos atos desta licitação, com sua substituição pela decisão da ação judicial.

É que ao longo daqueles autos ficou suficientemente comprovado que as ilegalidades noticiadas efetivamente ocorreram naqueles 19 (dezenove) quesitos, restando determinado na sentença a retificação das Notas atribuídas a todos eles e a substituição parcial da decisão administrativa pelo comando judicial, tendo como resultado a procedência total do recurso administrativo interposto pela recorrente e o provimento integral do pedido formulado no Mandado de Segurança.

Ao analisar os documentos acostados, o juízo competente verificou que se tornou impositiva a necessidade de se proceder com a retificação das notas atribuídas aos quesitos indicados pela impetrante daquele Mandado de Segurança aos quais foram atribuídas avaliações contra as normas do Edital e seus Anexos.

O problema é que a CEL não só insiste em não retificar as Notas nesses quesitos que foram objeto de determinação no Mandado de Segurança, como continua a praticar novos atos eivados dos mesmos vícios e ilegalidades já reprimidos pela via judicial. O novo relatório de julgamento, tomado de empréstimo pela CEL sem uma avaliação crítica

e sem motivação adequada, novamente repete as graves falhas do julgamento anterior, ao reiterar a ausência ou insuficiência de fundamentos de fato e de direito para as notas atribuídas aos licitantes, conforme apresentado no presente Recurso.

Afinal, a motivação dos atos administrativos não está simplesmente amparada em discussões teóricas. É, isto sim, requisito previsto na Lei nº 9.784/99, a regular os procedimentos administrativos[2]. Veja-se, neste sentido, que há expressa menção à necessidade de motivação dos atos administrativos que **decidam processos administrativos de concurso ou seleção pública**, nos termos do art. 50 do referido diploma:

> Art. 50. Os atos administrativos deverão ser motivados, **com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos**, quando:
>
> (...)
>
> III - **decidam processos administrativos de concurso ou seleção pública**;

A Concorrência ora analisada trata-se de verdadeiro processo administrativo de seleção pública, que visa a selecionar empresa ou consórcio para a concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Potim. Assim é que os atos concernentes a este processo deverão estar plenamente motivados, o que não se cumpre com a indicação **abstrata** e **superficial** com expressões genéricas que não adentram efetivamente as propostas em cada um dos quesitos constantes na proposta da Recorrente.

Ao contrário, a própria lei está a dizer que é necessária a indicação dos fatos e fundamentos jurídicos. Ou seja: é necessário amparar a decisão administrativa com base no conteúdo das propostas (fatos) e na indicação expressa do que, e como, restou cumprido ou descumprido dos elementos previstos no Edital (fundamentos jurídicos).

Nesse sentido, a **vinculação ao instrumento convocatório** está erigida à categoria de um dos pilares principiológicos fundamentais dos procedimentos licitatórios, nos termos dos artigos 3º e 41 da Lei nº 8.666/93, razão pela qual a *"**Administração Pública não pode descumprir as normas legais, tampouco as condições editalícias, tendo em vista o princípio da vinculação ao instrumento convocatório**"*[3]. Além

---

[2] O entendimento encontra ressonância na jurisprudência nacional: *"(...). 3. **De acordo com a Lei n. 9.784/99, art. 50, "deverão ser motivados todos os** **atos administrativos** **que**: neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses; imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções; **decidam processos administrativo de concurso ou seleção pública**; dispensem ou declarem a inexigibilidade de processo licitatório;* decidam recursos administrativos*; decorrem de reexame de ofício; deixem de aplicar jurisprudência firmada sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais; importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de outro ato". 4.* **A motivação dos atos administrativos é um princípio constitucional implícito, resultando do disposto no art. 93, X, da Constituição** *(pois não é razoável a obrigatoriedade de motivação apenas das decisões administrativas dos Tribunais), **do princípio democrático, uma vez que indispensável ao convencimento do cidadão e ao consenso em torno da atividade administrativa (Celso Antônio Bandeira de Mello), e da regra do devido processo legal**. É, por isso, uma exigência inderrogável, de modo que não prevalece para o fim de dispensar motivação da revogação - como no caso aconteceu - a nota de "caráter precário". (...)." TRF 1ª Região - AMS processo 2001.38.00.025743-3 - 5ª Turma - unânime - 01/03/2007.*

[3] STJ - REsp 797.179/MT, Rel. Min. Denise Arruda, Primeira Turma, julgado em 19.10.2006, DJ 07.11.06 p. 253.

D

disso, a Constituição Federal assegura o direito de defesa e contraditório nos processos administrativos e judiciais. Todavia, o Poder Judiciário exerce o controle de legalidade e constitucionalidade dos atos administrativos, atuando com supremacia em relação a estes, fazendo coisa julgada.

Remontando ao Edital (Anexo V), forçoso rememorar que ele foi claro ao exigir da Comissão Especial de Licitação que a atribuição das Notas Técnicas (NT) a cada um dos tópicos deve se dar a partir da verificação no caso concreto – ou seja, a partir da avaliação detalhada das propostas dos concorrentes – do efetivo preenchimento dos requisitos de **clareza**, **objetividade**, **coerência** e **consistência** de **cada quesito**, assim como o integral atendimento às **metas** fixadas para a concessão e **demais disposições** contidas no Edital e seus Anexos, além do atendimento às **especificações técnicas** aplicáveis aos serviços em apreço.

Sabe-se que o julgamento das propostas é fase especialmente importante no certame licitatório. É a partir dele que será definido o que a Administração Pública, representada, neste caso, pela Comissão Especial de Licitação, considera a MELHOR PROPOSTA, ou seja, aquela que atenderá de forma mais aderente ao interesse público.

O próprio Edital de Concorrência Pública previu, no item 15.7, a necessidade de o julgamento ser realizado de maneira objetiva, analisados os itens específicos a serem avaliados, conforme anexo contendo a pormenorização dos elementos que deveriam ser atendidos em cada uma das propostas técnicas apresentadas. Veja-se:

> 15.7. **O julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS dar-se-á por critérios objetivos**, conforme consta no ANEXO V – Informações Gerais Elaboração da PROPOSTA TÉCNICA, mediante atribuição de nota, denominada "Nota Técnica da Proposta Técnica", identificada pela sigla (NTPT).

E o instrumento convocatório cuidou, ainda, de estabelecer, nos termos do Anexo V, qual seria a metodologia adotada para a avaliação das propostas, a partir da seguinte atribuição de notas pela Comissão de Licitação:

> NT(i) = 0: quando o tópico não for apresentado;
>
> NT(i) = 2: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos quesitos mínimos exigidos no tópico;
>
> NT(i) = 4: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos quesitos mínimos exigidos no tópico;
>
> NT(i) = 6: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 80% (oitenta por cento) dos quesitos mínimos exigidos;
>
> NT(i) = 8: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 90% (noventa por cento) dos quesitos mínimos exigidos;
>
> NT(i) = 10: quando o tópico for apresentado de maneira a atender 100% (cem por cento) dos quesitos exigidos.

Assim é que, para definição de qual nota seria atribuída, o procedimento correto consistia na **motivação** do ato com a indicação do que não restou atendido por cada licitante, e o que isso representava perante a totalidade dos itens exigidos no Edital de Concorrência.

O edital ainda dispunha que:

> "A COMISSÃO atribuirá Notas Técnicas (NT) a cada um dos tópicos considerando a **clareza, a objetividade, a coerência e a consistência** de cada quesito, assim como o integral atendimento às metas fixadas para a CONCESSÃO e demais disposições contidas no EDITAL e seus Anexos, além do atendimento às especificações técnicas aplicáveis aos serviços em apreço."

Entretanto, no novel relatório o que se pôde verificar fora a criação de uma nova regra que sequer é encontrada no Edital ou seus anexos, além da utilização de expressão genéricas como "texto longo, sem objetividade" para justificar a atribuição de valores aos quesitos. O Relatório, ao que se pode perceber, atribuiu nota 0 (zero) a todo quesito que não houvesse, segundo os parâmetros rasamente justificados, atingido um daqueles critérios de julgamento dos quesitos (clareza, a objetividade, a coerência e a consistência). Quer dizer, se a proponente obteve avaliação negativa para apenas um dos critérios, todo o quesito restou "zerado".

Veja-se as seguintes imagens modo objetivo onde o quesito 1b.1 da Recorrente restou "zerado" em razão desta metodologia que não está encartada no edital ou seus anexos, além da justificativa totalmente descolada de qualquer fundamentação razoável:

1	Proposta/ Empresa	Tópico - No	Quesito - No.	Quesito - Descrição	Critério Quesito	Avaliação Critério Quesito	Nova Avaliação	Breve justificativa	Aborda Quesito
22	General Water	1b	1	Proposição de soluções para os problemas	Clareza	Sim	Sim	Texto claro	Não
23	General Water	1b	1	Proposição de soluções para os problemas	Coerência	Sim	Sim	Embasado no TR e em relatório de visita técnica.	
24	General Water	1b	1	Proposição de soluções para os problemas	Consistência	Sim	Sim	Apresenta soluções detalhadas de caráter imediato, curto,	
25	General Water	1b	1	Proposição de soluções para os problemas	Objetividade	Não	não	Texto longo, sem objetividade.	

Nesse caso é de se perceber que a todo o quesito foi atribuída a nota 0 mesmo que nos demais critérios a proponente tenha obtido avaliação positiva.

Tópico 1b.	Captação e Adução de Água Bruta :	75,00 % Atingido	4	0,5	2
1	Proposição de soluções para os problemas críticos existentes	0			
2	Apresentação dos critérios de dimensionamento	1			
3	Descrição da localização das unidades	1			
4	Descrição física das unidades e instalações	1			

Não se pode deixar de ter em mente o que um julgamento objetivo a adstrito ao instrumento convocatório são premissas basilares do procedimento licitatório. O Tribunal de Contas da União diversas vezes já reiterou a necessidade de haver julgamento objetivo, que encontre profunda ressonância com aquilo que o Edital, e a lei, estão a estabelecer sobre as condições de avaliação das propostas.

> Não pode a Administração descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada, nos termos do art. 41 da Lei nº 8.666/1993. **No julgamento das propostas, a Comissão levará em consideração os critérios objetivos definidos no edital ou convite, os quais não devem contrariar as normas e princípios estabelecidos pela Lei de Licitações e Contratos Administrativos**, conforme o art. 44 da Lei nº 8.666/1993. **Julgamento das propostas será objetivo, devendo a Comissão de Licitação ou o responsável pelo convite realizá-lo em conformidade com os tipos de licitação, os critérios previamente estabelecidos no ato convocatório e de**

> **acordo com os fatores exclusivamente nele referidos, de maneira a possibilitar sua aferição pelos licitantes e pelos órgãos de controle**, em atendimento ao disposto no art. 45 da Lei nº 8.666/1993. (Acórdão nº 2345/2009), grifos nossos.

No entanto, em clara violação a essas balizas, ou seja, em desrespeito ao princípio do julgamento objetivo, além da já apontada inobservância do princípio da motivação, **a d. Comissão de Licitação cometeu novamente uma séria de irregularidades na atribuição de notas nos pontos destacados no presente recurso**. Logo, não restam dúvidas quanto a necessidade de se **corrigir** o novo julgamento técnico nos itens apresentado – que a bem da verdade são em muito semelhantes aqueles indicados no recurso anterior, a fim de se atrelar a análise da documentação apresentada pelas licitantes às exigências editalícias e ao comando judicial expedido no mandado de segurança.

5) DA RESPONSABILIDADE TÉCNICA NA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Diante das noticiadas reincidências nas mesmas irregularidades que culminaram na anulação do primeiro relatório de análise das propostas técnicas, é preciso pontuar que há evidente caso de realização de análise de forma imperita e sem compromisso com as determinações precedentes estabelecidas judicialmente.

Não se pode desconsiderar no ponto que diante das irregularidades noticiadas há, a bem da verdade, grandes e visíveis irregularidades no relatório de julgamento das propostas. Some-se também que as irregularidades cometidas no bojo da análise estão calcadas exclusivamente em diretrizes técnicas, as quais envolvem matéria que exige perícia específica daquele que elabora tal análise e que escapa da margem de conhecimento dos administradores/gestores, o que atrai para si a responsabilidade pela elaboração de um relatório tecnicamente insuficiente.

Na presente análise a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART constante nas fls. 25/26 do documento "003-Relatorio-Final-FIPE-CP-001-2019-Avaliacao-Proposta-Tecnica" indica que o responsável técnico engenheiro, Celso Paes Júnior, empenhou a análise que fundamenta o julgamento das propostas.

Veja-se que no mister desenvolvido pelo profissional engenheiro a responsabilidade pela execução e entrega em condições adequadas do seu objeto estão delineadas na vigente Resolução nº 247/77 quando determina que *"Art. 10 - A **responsabilidade técnica por qualquer atividade exercida no campo da Engenharia,** da Arquitetura ou da Agronomia **é sempre do profissional dela encarregado**, não podendo ser assumida por pessoa jurídica."*

Nesse passo, considerando-se que o parecer técnico tem como objetivo garantir a lisura dos atos praticados pela Administração, é imprescindível que exponha orientação consistente, sob pena de importar em responsabilidade do parecerista. É que do parecer constam informações que poderiam ser confirmadas pelo CEL e aceitas – como foram, passam a integrar a decisão administrativa para todos os fins, inclusive de responsabilização, não podendo qualquer das partes arguir falta de conhecimento para afastar sua responsabilização. Além de se inclinar pela vinculação do parecer, o TCU vem se posicionando quanto à possibilidade de responsabilização do parecerista nos casos em que sua atividade é desenvolvida com imprudência, negligência ou imperícia. Ao tratar do assunto, estendendo esse racional aos pareceres técnicos, o TCU recentemente esposou esta diretriz:

> 3.11. Quanto à responsabilização **dos agentes envolvidos, ressalta-se que o TCU entende que o parecerista deve responder quando a peça que elaborou contenha fundamentação absurda, desarrazoada ou claramente insuficiente e tenha servido de fundamentação jurídica para a prática do ato irregular**, a teor dos Acórdãos 3.199/2014, 1.857/2011 e 512/2003, todos do Plenário. Nesse sentido também manifestou o Supremo Tribunal Federal, ao julgar o Mandado de Segurança 24.073-DF, (...). (TCU, Acórdão nº 442/2017, 1ª Câmara, j. em 07.02.2017.)

No caso em tela, as reincidências nos mesmos equívocos contidos no antigo relatório – apresentação de justificativas rasas e incompletas que tem como consequência a falta de motivação da decisão administrativa – são elementos que não devem passar desapercebido por esta d.Comissão, sob pena inclusive de atrair para si responsabilização praticada no mister alheio.

6) CONCLUSÃO E PEDIDOS

A partir de toda análise realizada, que se encontra sumariamente descrita neste Recurso, restou demonstrado, em vários momentos no novo Relatório de Análise das Propostas Técnicas, que o julgamento realizado pela Comissão Especial de Licitação merece ser **reformado**, seja por completa ausência de motivação em alguns itens, seja por apresentar vícios de toda ordem na "fundamentação" das notas atribuídos a vários quesitos, ou ainda por não ter se pautado pela necessária vinculação aos termos do instrumento convocatório e principalmente por não ter respeitado à autoridade da sentença exarada no mandando de segurança nº 1000920-72.2020.8.26.0028.

O que se observou novamente foi a **ocorrência de erros formais e materiais na atribuição das notas**, aleatoriedade da pontuação atribuída a vários quesitos técnicos indicados no presente recurso, sem que tenham sido cotejados os conteúdos reais das propostas e o que fora solicitado no Edital de Concorrência. Ainda houve justificativas iguais para notas diferentes, notas atribuídas sem lastro fático para o que valoravam, e até a **ausência de verificação de Propostas com plágio**, sendo estes apenas alguns dos vários exemplos de vícios que tornam obrigatória a reavaliação dos itens apontados e a consequente reclassificação das Propostas Técnicas das licitantes.

De modo objetivo, há necessidade, no mínimo, de **correção das notas remanescentes conforme determinado no Mandado de Segurança**, tanto naquelas em que a Recorrente recebeu **injustamente** a nota de negativa "insatisfatório", quanto nos quesitos das demais licitante em que há clara determinação de alteração em razão das falhas notórias na atribuição de notas "satisfatórias" pelo relatório antigo e que não foram sanadas pelo novo relatório recepcionado pela d.Comissão. Como já ressaltado em outra oportunidade, a d. Comissão de Licitação contratou nova assessoria técnica para auxiliá-la no julgamento das Propostas Técnicas em razão da insuficiência técnica da última contratada. A contratação, embora obviamente limitada pela sentença do mandado de segunça em relação àqueles 19 (dezenove) quesitos lá decididos, pretendia possivelmente garantir um julgamento técnico e, sobretudo, justo em relação aos demais quesitos. Até mesmo porque o julgamento das propostas – ato de competência da Comissão de Licitação –, ao valer-se do relatório e da

análise das notas conforme trabalho técnico realizado pela consultoria contratada, deve adotar os métodos descritos no instrumento convocatório para atribuir notas às propostas técnicas.

Entretanto, o objetivo maior a justificar a nova contratação da assessoria técnica não fora atingido na avaliação de vários quesitos apontados no presente recurso. Isto é, o relatório adotado no julgamento das propostas não ofereceu a cada um dos tópicos um julgamento adequado considerando as regras objetivas estabelecidas no Edital, e em vários momentos não apresentou justificativas para sua análise da clareza, objetividade, coerência e consistência de cada quesito, nem tampouco houve verificação do real atendimento às metas, às especificações técnicas e às demais disposições contidas no Edital e seus Anexos, ferindo assim o julgamento objetivo requerido pelo Edital.

Há, sem dúvida, reincidência nas ilegalidades que merecem pronta adoção de providências por esta Administração Municipal, sendo certo que **apenas a reforma da decisão poderá dar azo a uma decisão livre de vícios insanáveis**. Sem que isso seja prontamente realizado, rememora-se que é dever do Poder Judiciário verificar a legalidade dos atos administrativos, devendo anulá-los a fim de defender o cumprimento estrito da legalidade e no caso em tela, o respeito à autoridade da decisão em razão da necessidade de assegurar a garantia da efetividade processual, valor este que foi constitucionalmente consagrado e que é o fim maior do processo judicial.

Pelos fatos e fundamentos supra aduzidos, requer-se:

(i) seja o presente Recurso conhecido e provido para o fim de **reformar** o ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas na presente licitação, fundamentado nos documentos: "Potim20211018-Calculo-das-Notas-Tecnicas" e "003-Relatorio-Final-FIPE-CP-001-2019-Avaliacao-Proposta-Tecnica" a fim de que sejam **corrigidas** as Notas Técnicas nos exatos termos indicados na presente peça recursal, com a consequente **reclassificação** das propostas e **republicação** do resultado desta etapa da licitação, quando se poderá perceber que a Recorrente deve findar em primeiro lugar;

(ii) seja cientificada a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas "FIPE", para que nos exatos termos em que identificadas as irregularidades contidas na análise elaborada sob sua supervisão adote as medidas necessárias à correção dos vícios noticiados neste Recurso.

Termos em que,

Pede deferimento.

São Paulo, 27 de Outubro de 2021.

Renan Hiroli Saito

GENERAL WATER S.A.

Representante Legal

Lista de documentos anexados

- Anexo 01 – Petição inicial do Mandado de Segurança
- Anexo 02 – Sentença do Mandado de Segurança
- Anexo 03 – Verificação de Plágio entre TERRACOM e GRUPO EPPO (Parte 4 da Proposta Técnica)

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DE UMA DAS VARAS DE APARECIDA – SP

- **LICITAÇÃO: CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DO MUNICÍPIO DE POTIM**
- **PRAZO DE CONTRATO: 35 (TRINTA E CINCO) ANOS**
- **VALOR DO INVESTIMENTO: MAIS DE R$ 45.000.000,00**

DISTRIBUIÇÃO URGENTE
Abertura das Propostas Comerciais em 03.06.2020
Risco de perecimento do direito líquido e certo da Impetrante
Nulidade parcial: falta de motivação e violação ao Edital

GENERAL WATER S.A. ("**Impetrante**" ou "**GW**"), sociedade por ações inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.088.389/0001-20, conforme comprovante de inscrição cadastral no CNPJ (doc. 01), com sede na Avenida Onófrio Milano, 268, sala 01, Jaguaré, no Município de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 05348-030, na qualidade de empresa líder e representante do CONSÓRCIO ÁGUAS CRISTALINAS DE POTIM, vem, por meio de seu advogado infra-assinado (doc. 02), com fundamento no artigo 5º, inciso LXIX, da Constituição Federal, e nas disposições da Lei Federal nº 12.016/2009 (Lei do Mandado de Segurança), impetrar o presente **MANDADO DE SEGURANÇA COM PEDIDO LIMINAR "*INAUDITA ALTERA PARS*"** contra ato ilegal praticado pelo Ilmo. Sr. André Luís Soares de Oliveira, **PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO**[1] da **PREFEITURA MUNICIPAL DE POTIM**, e pela Sra. Erica Soler Santos de Oliveira, **PREFEITA MUNICIPAL DE POTIM**, município inscrito no CNPJ/MF sob o nº 65.042.855/0001-20, com sede na Praça Miguel Corrêa dos Ouros, 101, Centro, Potim/SP, CEP 12525-000, ou por quem lhes façam as vezes no exercício da coação impugnada ("autoridade(s) coatora(s)" ou "Impetrados"), pelos fatos e fundamentos a seguir aduzidos.

I. BREVE CONTEXTO

Inicialmente, cabe brevemente historiar a experiência e trajetória da Impetrante. A General Water S.A. ("GW") foi fundada em 2000, para suprir uma carência da Região Metropolitana de São Paulo: a escassez de recursos hídricos. Essa escassez de recursos hídricos, aliada à piora constante da condição de água dos mananciais que abastassem a Grande São Paulo, contribuem para um cenário de insegurança de abastecimento, má qualidade da água e altas tarifas.

Foi neste cenário que a ora Impetrante inaugurou as suas atividades, com o conceito inovador de ser a primeira concessionária particular de água do Brasil, visando proporcionar aos grandes consumidores de água a oportunidade de contar com seu próprio sistema de abastecimento, tratamento de esgoto ou de reúso de água, implantado e operado por uma empresa especializada no desenvolvimento e operação de soluções customizadas de saneamento.

O resultado desta filosofia de trabalho, aliada à otimização dos processos e tecnologias, é comprovado pelos números que aferem a qualidade dos serviços

[1] Nomeada pela Portaria nº 211/2019.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

prestados pela companhia: em 2011, eram 400 milhões de litros de água potável fornecidos todos os meses, chegando a 670 milhões de litros fornecidos por mês em 2019. No mesmo período comparativo, em 2011 eram 60 milhões de litros de esgoto tratado e água reutilizada; volume aumentado para mais de 250 milhões em 2019. Esses números foram resultado de mais de 130 contratos em operação no ano de 2019.

A cada dia a GW tem crescido e se consolidado como uma das maiores empresas privadas de saneamento do país. Em todos os seus projetos, a General Water S.A. implanta e opera, com recursos próprios, sistemas de abastecimento de água e sistemas de tratamento de efluentes domésticos ou industriais para descarte e para geração de água de reúso para fins não potáveis. Todos os riscos, custos e investimentos são assumidos pela GW, cabendo ao cliente pagar apenas pelo volume produzido. Para empresas que consomem grandes volumes, a água é um insumo estratégico, vital para a perenidade de suas operações.

De se observar, portanto, que **a Impetrante é empresa com sólida atuação e experiência no mercado de saneamento básico**, com foco na captação de águas profundas, principalmente no atendimento à demanda de clientes privados (indústrias, comércio e serviços, incluindo grandes consumidores como shoppings centers, fábricas, condomínios e loteamentos e outros) e tratamento de esgotos domésticos e industriais por meio das tecnologias mais atualizadas e inovadoras disponíveis no mercado mundial.

Já no mercado público, a GW conta com uma Concessão Parcial de Água no município de Porto Feliz/SP em que é responsável pela produção de água potável para mais de 20.000 habitantes. A produção de água é realizada por meio de poços profundos (até 600 metros de profundidade), extraindo-se água do Aquífero Tubarão que até então não havia sido utilizado para abastecimento humano por falta de conhecimento técnico hidrogeológico.

Em função do seu crescimento e consolidação no mercado, a empresa recebeu, em 2017, um aporte do fundo de investimento LGT Impact. Sediado em Londres, o LGT Impact faz parte do Grupo LGT, um dos maiores conglomerados bancários da Europa, com mais de 800 bilhões de reais sob gestão. Seu foco são os investimentos de impacto, ou seja, **o fundo só pode investir em empresas que gerem impacto socioambiental positivo para a sociedade, como é o caso da General Water S.A**.

Por essa razão, a empresa tem buscado desde então participar de licitações públicas de concessão de serviços de água e esgoto, com foco em Municípios de médio e pequeno porte, por entender que **nessas localidades desatendidas hoje em termos de soluções de saneamento básico estão os maiores gargalos de desenvolvimento e, consequentemente, as melhores oportunidades de geração de impacto socioambiental efetivo em decorrência de suas atividades**.

Para cumprir esse objetivo, **a Impetrante não tem poupado esforços e investimentos para participar de oportunidades e apresentar propostas sérias, competitivas e comprometidas com a eficiência no âmbito das licitações promovidas por Municípios em todo o Brasil, tendo como foco Municípios do Estado de São Paulo**. Para atuação nessa frente junto ao Poder Público, a empresa cumpre rigoroso Programa de Integridade e conta com o envolvimento direto de corpo técnico de alta especialização e reputação no mercado, com uma equipe técnica formada por Geólogos, Engenheiros, Técnicos e outros profissionais com larga experiência e excelente nível de capacitação técnica.

Apesar de sua comprovada consolidação no mercado, a Companhia tem levado muito a sério o seu compromisso de investimento em soluções de abastecimento de água e esgotamento sanitário para Municípios brasileiros, **assim como o seu compromisso com a ética,**

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

honestidade, eficiência técnica e, acima de tudo, com a preservação de seus valores e respeito ao seu histórico de sucesso.

Justamente por acreditar que é possível transformar realidades e desafiar antigas práticas é que a Companhia, ora Impetrante, se volta **contra atos ilegais, arbitrários e abusivos ocorridos no decorrer da sua participação na Concorrência Pública nº 001/2019** (Edital de Licitação nº 053/2019, Processo Administrativo Municipal nº 210/2019) promovida pelo Município de Potim-SP.

Mais até do que o seu direito e o seu interesse direto em se sagrar vitoriosa na disputa pelo contrato em questão, a Impetrante acredita firmemente nas instituições democráticas e de controle sobre os atos da Administração Pública, e entende como um dever moral da Companhia – inerente ao seu compromisso com a ética, a responsabilidade social e a probidade – buscar a tutela de seu **direito líquido e certo** junto ao Poder Judiciário, pois **certamente a sua contratação será a medida que melhor atenderá ao interesse público, em benefício da população de Potim**.

II. SÍNTESE DOS FATOS

Em 10.12.2019, a Prefeitura de Potim publicou o Edital da Concorrência Pública nº 001/2019 (Edital de Licitação nº 053/2019, Processo Administrativo Municipal nº 210/2019 – doc. 03), cujo objeto consiste na "*seleção da proposta mais vantajosa visando a delegação da **concessão para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário** e dos serviços complementares na área da concessão, a serem prestados pela concessionária em caráter de exclusividade, obedecida a legislação vigente e as disposições deste contrato e seus anexos, mediante a cobrança de tarifa diretamente aos usuários que se localizem na área de concessão*".

O valor total de investimentos da Concorrência nº 001/2019 corresponde ao montante de **R$ 45.690.473,34** (quarenta e cinco milhões, seiscentos e noventa mil, quatrocentos e setenta e três reais e trinta e quatro centavos), com prazo de concessão fixado em **35 (trinta e cinco) anos**.

A licitação é regida pela Lei nº 8.987/95 (Lei Geral de Concessões e Permissões), e, de acordo com as regras do Edital, o critério de julgamento é o de **menor valor da tarifa** combinado com o de **melhor técnica**, tendo sido prevista a inversão das fases da licitação, ou seja, **primeiro seria realizada a análise e atribuição de notas às Propostas Técnicas e, em seguida, às Propostas Comerciais**. A partir da classificação obtida colimando as duas notas, será aberto o envelope contendo os documentos de Habilitação da licitante mais bem classificada.

A Proposta Técnica é responsável por **70% (setenta por cento)** da pontuação total e é atribuída, nos termos do item 17 do Edital, quando da realização do julgamento pela Comissão de Licitação, que eventualmente pode contar com o auxílio de empresa contratada especialmente para este fim. Considerando o vulto da Licitação da Concessão do Saneamento Básico do Município e a importância do julgamento das Propostas Técnicas, **evidencia-se a necessidade de rigorosa análise, avaliação e designação de notas técnicas às Propostas apresentadas pelas licitantes**.

Para realizar a análise das Propostas Técnicas, a Administração Municipal decidiu contratar assessoria técnica especializada. Entretanto, ao analisar o extrato dessa contratação (Contrato nº 022/2020 – PAD nº 037/2020 – Dispensa 02/2020 – doc. 05), cuja empresa

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

contratada foi a **Tusan Engenharia Civil e Soluções Ambientais**, esta Impetrante constatou a existência de graves irregularidades, que conduzem à sua inevitável nulidade.

Embora não seja objeto direto do presente mandado de segurança, vale noticiar que esta Impetrante apresentou Representação nº 00010334.989.20-9 (doc. 06) junto ao Egrégio Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (E. TCE-SP), apontando as ilegalidades constatadas na contratação da referida assessoria[2].

A Representação foi recebida pelo E. TCE-SP, tendo o Conselheiro Antônio Roque Citadini, em 08/05/2020, assinado prazo para a Prefeitura de Potim se manifestar acerca das alegações contidas na Representação, que ensejam possíveis irregularidades na Concorrência Pública nº 001/2019 e no Contrato nº 022/2020 (doc. 07). **Há, portanto, indícios consistentes de irregularidades cometidas na contratação da empresa de "assessoria técnica especializada" pela Prefeitura Municipal de Potim para a análise das propostas técnicas das licitantes**. Espera-se assim a manifestação oportuna e as providências da E. Corte de Contas no sentido de determinar a anulação da contratação da empresa de assessoria para julgamento das propostas técnicas.

Sem prejuízo disso, e **adentrando agora nas ilegalidades propriamente ditas**, o fato principal é que a Comissão Especial de Licitação ("CEL") – assistida que foi por referida empresa de assessoria –, **cometeu graves ilegalidades na atribuição de algumas Notas das Propostas Técnicas apresentadas pelas licitantes (ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas e do Recurso Administrativo da Impetrante), desrespeitando flagrantemente as normas contidas no edital de licitação e na legislação de regência do certame[3].**

Há várias Notas Técnicas atribuídas sem qualquer fundamentação mínima, sem lastro na realidade fática, e outras notas que foram atribuídas em completa dissonância com os critérios definidos objetivamente no instrumento convocatório, o que obviamente acabou por **subverter o resultado do julgamento das Propostas Técnicas dos licitantes, em prejuízo direto ao direito líquido e certo da Impetrante de ter um julgamento motivado e de acordo com as regras do edital da licitação.**

Em publicação no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Potim de 09 de abril de 2020 (posteriormente retificado e republicado em 17/04/2020), a Comissão Especial de Licitação fez saber o resultado da fase de julgamento das Propostas Técnicas das licitantes Terracom; Planex, Aquarum Saneamento Ambiental LTDA (empresa líder do consórcio Saneamento Potim); Aviva Ambiental S/A (empresa líder do consórcio Potim Ambiental); Grupo EPPO Saneamento Ambiental e Obras Ltda e General Water S/A (empresa líder do consórcio Águas Cristalinas de Potim, ora Impetrante), a saber:

---

[2] Ali evidenciou-se, em síntese, que junto à contratação da empresa Tusan Engenharia não foi apresentada justificativa suficiente para dispensa da licitação por valor, bem como não houve qualquer justificativa técnica para escolha da empresa contratada por dispensa, notadamente em termos de demonstração da capacidade técnica e experiência mínima exigida para serviços de análise das propostas técnicas, a fim de se assegurar o julgamento técnico, objetivo e justo para todos os licitantes, nos exatos termos do edital do certame, bem como a idoneidade e a seriedade do julgamento das Propostas Técnicas dos licitantes.

[3] É certo que, por conta desse histórico processual e dos motivos apresentados pela Impetrante em sua Representação perante o E. TCE-SP, não surpreende esta Impetrante a baixa qualidade do julgamento das propostas técnicas. Trata-se de "tragédia anunciada" que poderia ter sido evitada caso a Administração Municipal tivesse promovido ao tempo certo as medidas corretivas apontadas pela Impetrante, com a substituição da empresa de assessoria.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Saneamento Potim, Empresas: **AQUARUM**, COPAV e ESAC	**53,40**
Potim Ambiental, Empresas: **AVIVA** e ENOPS	**46,00**
Grupo **EPPO**	**21,60**
Águas Cristalinas de Potim, Empresas: **GENERAL WATER** e Água Forte	**78,60**
Empresa **PLANEX**	**42,20**
Empresa **TERRACOM**	**88,60**

Na mesma oportunidade, a CEL disponibilizou o Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019 (inicial e retificado – doc. 08). A metodologia que deveria permear todas as atribuições de Notas durante o referido documento deveria ter sido, em suma, **atribuir nota a cada uma das licitantes a partir dos critérios objetivos previstos no Edital e em atenção ao seu Anexo V**, a fim de lastrear o julgamento das Propostas Técnicas das licitantes.

Contudo, não foi isso o que de fato ocorreu. Em vários momentos o julgamento foi realizado como se fosse "de improviso" ou "às pressas", sem preocupação efetiva com a análise das abordagens técnicas ofertadas pelas licitantes. **Todas estas insuficiências e incoerências do julgamento das Propostas Técnicas foram detalhadamente expostas pela Impetrante em seu Recurso Administrativo (doc. 09), interposto em 24.04.2020, juntado ao presente *mandamus* como documento de suma importância, fundamental para o correto entendimento acerca das evidentes ilegalidades presentes na decisão administrativa ora combatida**.

Em seu **Recurso Administrativo** a Impetrante requereu: ***i)*** a **reforma** do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, a fim de que fossem **corrigidas** as Notas Técnicas nos exatos termos indicados na peça recursal, com a consequente **reclassificação** das propostas e **republicação** do resultado dessa etapa da licitação; e ***ii)*** fosse declarada a **desclassificação** das Propostas Técnicas apresentadas pelas licitantes TERRACOM e Grupo EPPO, em atendimento aos princípios da **legalidade**, da **isonomia**, do **julgamento objetivo**, da **impessoalidade**, da **moralidade**, e, especialmente, da **vinculação ao instrumento convocatório**.

O recurso teve como principal fundamento o fato – comprovado nos autos – de que o julgamento realizado pela CEL com o apoio técnico da empresa contratada para esse fim apresenta **falta de motivação, inconsistências técnicas, falhas, contradições em relação aos critérios de julgamento definidos no Edital, e outras irregularidades graves que serão detalhadamente expostas no presente *mandamus***.

De mais relevante, demonstrou-se no recurso administrativo interposto que o Relatório de Análise e Atribuição das Notas às Propostas Técnicas **não se adequa ao instrumento convocatório**, na medida em que parte de **análises obscuras e incoerentes entre si, em total dissonância com os documentos e com os fatos, o que, consequentemente, resultou na atribuição pela CEL de notas técnicas aleatórias e não condizentes com as propostas apresentadas pelos licitantes**.

Houve, a bem da verdade, **falta de motivação adequada e adoção de critério de julgamento em total desacordo com o Edital**, o que se releva claro ao se ver que a CEL adotou um critério binário (*satisfatório* x *insatisfatório*) para avaliação do cumprimento das exigências, porém de modo absolutamente **superficial**, em flagrante desatendimento ao quanto

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

exigido pelo Edital, que requer a avaliação objetiva e suficiente quanto à **clareza, objetividade, coerência e consistência de cada quesito, como adiante será demonstrado**[4].

E o mais grave de tudo: em muitos casos não houve qualquer análise em relação aos quesitos avaliados, mas simplesmente a verificação de que o quesito foi preenchido formalmente ou não pela licitante, **em completo desrespeito ao dever de MOTIVAÇÃO dos atos administrativos**. Ora, se fosse possível pontuar quesitos apenas pelo preenchimento formal do item, sem qualquer necessidade de avaliação da consistência técnica, **não haveria razão para o órgão licitante pretender selecionar os participantes com base em suas propostas técnicas**. Não é demais ressaltar, uma vez mais, que a proposta técnica é responsável por **70% (setenta por cento)** da pontuação total. No caso, é uma contradição grave entre os objetivos da licitação e a prática insustentável adotada pela CEL.

E aqui reside a ilegalidade mais grave do julgamento levado a efeito pela CEL: a ausência de fundamentação ou de justificativa técnica para atribuição das notas aos quesitos pertinentes a cada tópico das partes que constituem a Proposta Técnica. Ainda que se admita como possível a adoção de um critério binário para avaliação do atendimento ou não aos quesitos, a avaliação entre "satisfatório" e "insatisfatório" feita pela CEL foi absolutamente **superficial** e "**atécnica**", ou seja, sem respaldo em qualquer avaliação técnica concreta dos quesitos analisados, e com inúmeras inconsistências que demonstram a **completa ausência de motivação/justificativa para as notas atribuídas às Propostas Técnicas das licitantes**.

Tais situações de ilegalidade foram pormenorizadamente enfrentadas no **recurso administrativo** interposto e serão sumarizadas na sequência, mas, desde já, aponta-se a necessidade de **anulação parcial** do julgamento das Propostas Técnicas levado a efeito pela CEL, a fim de se **suprir as ilegalidades na atribuição de notas em itens importantes do julgamento realizado**, assegurando-se assim a **efetiva avaliação técnica das Propostas Técnicas** das licitantes e a atribuição das notas seguindo-se **estritamente as disposições contidas no instrumento convocatório** da licitação.

Apesar da evidência e da pertinência das razões apresentadas pela Impetrante naquela oportunidade, referido **recurso administrativo restou apenas parcialmente deferido**, **sem qualquer motivação**, pelo Presidente da Comissão Especial de Licitação ("primeira autoridade coatora"), e **não foi apreciado pela autoridade hierarquicamente superior, a Exma. Sra. Prefeita Municipal de Potim** ("segunda autoridade coatora"), a qual teria apenas assinado um despacho referente à publicidade dos resultados da fase de Julgamento das Propostas Técnicas após recursos e contrarrazões (doc. 13), **ratificando-se** assim diversas ilegalidades no ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas.

É o que se constata da decisão de fls. 177 da Comissão Especial de Licitação (doc. 12), datada de 26.05.2020, resumida em documento síntese (fls. 2/4 do doc. 12.1), e **publicada em 30.05.2020, sábado! (doc. 13)**, conforme abaixo reproduzido:

---

[4] Embora não seja objeto principal do presente *mandamus*, vale mencionar que em algumas situações o critério de atribuição de notas entre "satisfatório" e "insatisfatório" se deu de modo totalmente **aleatório**, uma vez que em **algumas situações foi atribuído como "satisfatório" ou "insatisfatório" conteúdos praticamente idênticos das propostas dos licitantes**, ou seja, o **mesmo conteúdo** ora foi considerado "satisfatório" ora outra foi considerado "insatisfatório" pela Comissão, em total dissonância em relação à própria lógica de qualquer julgamento que se repute justo, objetivo ou imparcial. Outras vezes **conteúdos bastante diferentes** e com níveis de detalhamento bastante discrepantes entre si – sendo um consideravelmente mais completo e adequado do que o outro – **receberam a mesma avaliação como "satisfatório" ou como "insatisfatório"**, a depender de qual licitante se trate, em total afronta ao princípio do julgamento objetivo e da isonomia entre os licitantes.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

A **Comissão Especial de Licitação** decide por **acatar parcialmente o recurso e as contrarrazões** apresentados pelo Consórcio Águas Cristalinas de Potim, Empresas **GENERAL WATER** e ÁGUA FORTE rejeitando a anulação do Julgamento e procedendo as reavaliações dos quesitos: da recorrida Empresa **TERRACOM** foram reavaliados os quesitos **1.d.2 e 1.b3** que foram considerados **SATISFATÓRIOS** foram alterados para **INSATISFATÓRIOS;** da recorrida Empresa **PANEX** foi reavaliado o quesito **3.d.4** que foi considerado **SATISFATÓRIO** foi alterado para **INSATISFATÓRIO**; do recorrido Consórcio Potim Ambiental, Empresas: **AVIVA** e ENOPS foi reavaliado o quesito **3.d.4** que foi considerado **SATISFATÓRIO** foi alterado para **INSATISFATÓRIO** e mantendo a avaliação dos demais. Foi mantida, para a recorrente, a Nota Técnica Final (NTPT) do valor de **78,60.**

O resultado da fase de Julgamento das Propostas Técnicas após recursos e contrarrazões passou a ser o seguinte:

1.6) Quadro Final de notas atualizado pós Recursos e Contrarrazões:

1. Saneamento Potim, **AQUARUM**, COPAV e ESAC ..... Alterada de 53,40 para **58,60**

2. Potim Ambiental, **AVIVA** e ENOPS ..... Mantida em **46,00**

3. Grupo **EPPO** ..... Alterada de 21,60 para **22,60**

4. Águas Cristalinas de Potim, **GENERAL WATER** e Água Forte .....Mantida em **78,60**

5. Empresa **PLANEX** ..... Alterada de 42,20 para **41,40**

6. Empresa **TERRACOM** ..... Alterada de 88,60 para **87,60**

No mesmo dia da publicação da decisão dos recursos administrativos, a Comissão Especial de Licitação houve por bem designar o dia **03.06.2020 às 10h00min**, para abertura do Envelope de Proposta Comercial, de acordo com aviso de resultado de julgamento de proposta técnica após recursos e contrarrazões divulgado no site da Prefeitura Municipal de Potim, nos seguintes termos:

CONCORRÊNCIA Nº 001/2019

André 3 dias atrás Deixe um comentário 4,514 Visualizações

Aviso de Resultado de Julgamento de Proposta Técnica Após Recursos e Contrarrazões – A Prefeitura Municipal de Potim/SP, por meio de sua Comissão Especial de Licitação e, de acordo com despacho da Sra. Prefeita Municipal, Erica Soler Santos de Oliveira, torna Público aos interessados os resultados da fase de Julgamento das Propostas Técnicas após recursos e contrarrazões, conforme relatório abaixo.

Fica designado o dia 03/06/2020 às 10h00min, para abertura do Envelope de Proposta Comercial. Potim 29 de maio de 2020. **André L. S. Oliveira – Presidente da Comissão Especial de licitação.**

Dessa forma, o processo licitatório está, atualmente, com data marcada para abertura das PROPOSTAS COMERCIAIS apresentadas pelas Licitantes (próximo dia 03.06.2020 – doc. 13), tendo sido encerrada no dia 30 (trinta) de maio de 2020 (sábado!) a etapa de julgamento e classificação das Propostas Técnicas, com decisão acerca dos recursos administrativos interpostos pelas Licitantes, dentre as quais a Impetrante (doc. 12).

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Note-se que a publicação da decisão no sábado e a convocação para abertura dos envelopes das Propostas Comerciais agendada para a próxima quarta-feira (dia 03.06) já denota, por si só, um comportamento estranho e injustificável da d. Comissão de Licitação, que visa unicamente dificultar o exercício do direito de contraditório, ampla defesa e controle judicial dos atos da Administração Pública. Revela, de antemão, a forma como a Prefeitura Municipal de Potim tem conduzido o processo licitatório em questão: decisões obscuras e que causam estranheza nos licitantes que participam do processo de boa-fé, como é o caso da Impetrante, com uma sucessão de atos ilegais que maculam por completo a regularidade da licitação em questão.

Apesar da furtividade com que houve a publicação da decisão durante o final de semana, e da evidente exiguidade do prazo de início da próxima etapa da licitação (apenas dois dias úteis entre a decisão e a nova sessão), a Impetrante mobilizou-se imediatamente após a publicação da decisão impugnada no sábado para analisar o conteúdo da decisão durante o final de semana e providenciar a impetração do presente *writ* hoje, segunda-feira, de modo que houvesse algum tempo hábil para apreciação do pedido liminar por este MM. Juízo antes do início da próxima etapa do certame.

Não obstante, adiante-se que o pedido de concessão da liminar na presente impetração não será de todo prejudicado caso este MM. Juízo não consiga proferir um decisão a tempo de suspender o próximo ato da licitação, uma vez que o pedido de liminar visa à suspensão da licitação no estágio em que ela se encontrar quando da sua apreciação, com o objetivo de evitar, isto sim, a consumação do processo licitatório e a adjudicação do objeto à empresa que vier a ser declarada vencedora da disputa, conforme melhor especificado a seguir.

O fato principal a motivar a presente impetração é que a referida decisão de julgamento dos recursos administrativos – assim como a decisão originária da Comissão de Licitação –, estão repletas de vícios e ilegalidades que ferem diretamente o direito líquido e certo da Impetrante, na medida em que ignoram as normas contidas no edital de licitação e desconsideram documentos, fatos e provas constantes do processo administrativo da licitação!

A decisão de julgamento apresenta vícios e ilegalidades gritantes, na medida em que não foi acompanhada de ratificação pela autoridade hierarquicamente superior, e não enfrentou adequadamente os demais itens não acatados do recurso, visto que não fundamentou a decisão com base nos dispositivos expressos do Edital, mas apenas com argumentações vazias, sem a indicação do fundamento jurídico (item do edital correspondente) e sem respaldo nos fatos e documentos juntados ao processo licitatório.

Ademais, ao reconhecer ao menos em parte as ilegalidades cometidas pela d. Comissão Especial de Licitação, a decisão do recurso administrativo **demonstra que a Impetrante tem, de fato, razão na impetração do presente *mandamus*!**

O objeto da presente Impetração, portanto, longe de pretender adentrar as razões e no mérito técnico da atribuição das notas aos licitantes, **consiste em enfrentar apenas flagrantes ilegalidades contidas no julgamento das Propostas Técnicas, do ponto de vista exclusivamente de sua LEGALIDADE, MOTIVAÇÃO e DEVER DE VINCULAÇÃO ao instrumento convocatório da licitação**.

O objetivo é bem claro: exigir a anulação parcial da decisão administrativa (ato coator) pela d. Comissão Especial de Licitação, para que as partes viciadas do julgamento sejam afastadas e possam assim ser substituídas por outra análise que

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

efetivamente considere os documentos e informações apresentados pelas licitantes, observe os parâmetros objetivos definidos no Edital do certame e conte com a devida e necessária fundamentação (motivação), até como modo de viabilizar o direito de contraditório e ampla defesa desta Impetrante, como será melhor abordado a seguir. Ressalte-se que a violação ao contraditório e à ampla defesa é ainda mais evidente quando se verifica que não houve a apreciação do recurso administrativo da Impetrante pela autoridade hierarquicamente superior.

O fato inegável – e que se pretende deixar claro aqui – é a presença de três ordens de **ilegalidades**, a saber:

(i) **evidente falta de motivação ou motivação baseada em fatos inexistentes em vários quesitos do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas, e também na decisão que indeferiu o recurso administrativo interposto pela Impetrante;**

(ii) **o flagrante desrespeito ao Edital da Licitação em apreço;**

(iii) assim como a **não apreciação** do recurso administrativo da Impetrante pela autoridade hierarquicamente superior (não há publicação de qualquer decisão fundamentada da Sr. Prefeita Municipal).

Logo de início, portanto, encontra-se violado o dever de **motivação/justificativa** dos atos praticados pelas autoridades coatoras e da apreciação do recurso administrativo pela autoridade hierarquicamente superior, **o que, por si só, já constitui motivo suficiente para se determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas das licitantes**, em razão da evidente afronta aos princípios e regras que orientam a atuação da Administração Pública, em prejuízo até mesmo ao **contraditório** e à **ampla defesa** assegurados à Impetrante no bojo do processo administrativo da licitação.

Trata-se de situação absolutamente ilegal e arbitrária, passível de correção pela via do mandado de segurança. A decisão de julgamento em vários momentos deixa de fundamentar ou de justificar tecnicamente as notas atribuídas a diversos quesitos das Propostas Técnicas, em flagrante desatendimento ao quanto exigido pelo Edital, que requer a avaliação objetiva e suficiente quanto à CLAREZA, OBJETIVIDADE, COERÊNCIA e CONSISTÊNCIA de cada quesito, e o recurso administrativo interposto pela Impetrante não foi sequer apreciado pela autoridade hierarquicamente superior.

Destaque-se que, evidentemente, as ilegalidades cometidas no ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas das licitantes são **atitudes irresponsáveis** e **prejudiciais ao interesse público**, **colocando em risco a execução do objeto da contratação**, em violação clara aos objetivos da licitação e ao direito líquido e certo da Impetrante ao contraditório e à ampla defesa.

Ao que tudo indica, abandonou-se neste momento aquilo que realmente mais importa para a população do Município de Potim, que já sofre atualmente com sérios problemas de qualidade de água e não possui qualquer tratamento de esgoto: **contratar bem os serviços e garantir a execução das atividades respeitando-se as disposições contidas no instrumento convocatório da licitação**, em especial, no que se refere à efetiva avaliação técnica das Propostas Técnicas das licitantes e à atribuição das respectivas notas às licitantes, bem como no que se refere aos princípios e regras que orientam a atuação da Administração Pública.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Por isso, **prosseguir-se com a licitação mesmo enquanto o julgamento das Propostas Técnicas encontra-se parcialmente viciado pela presença de ilegalidades é medida manifestamente contrária ao interesse público e a toda a racionalidade dos processos de licitações e compras dos órgãos e entidades da Administração Pública**. Além disso, representaria neste caso um **risco iminente de contratação de empresa não qualificada para execução de objeto que exige experiência e nível de especialização adequado, a serem devidamente apurados em julgamento idôneo, fundamentado e justificado tecnicamente.**

A agravar a situação periclitante, é de se considerar que **a sessão de abertura dos envelopes das Propostas Comerciais – próxima fase da licitação em questão – está marcada para o dia 03 de junho de 2020, conforme se observa da publicação no Diário Oficial de 30.05.2020 (doc. 13), por isso a iminência do provimento jurisdicional de caráter liminar pleiteado no presente "*mandamus*".**

Dessa forma, em face das **ilegalidades** presentes em algumas **partes do julgamento das Propostas Técnicas**, que estão em desconformidade com as regras estabelecidas no Edital e violam frontalmente o direito líquido e certo da Impetrante, bem como com as normas e princípios que regem o julgamento das licitações públicas – notadamente o dever de **motivação adequada e de apreciação dos recursos administrativos pela autoridade hierarquicamente superior** –, **não resta outra alternativa à Impetrante senão provocar a tutela jurisdicional do Estado**, mediante a impetração de MANDADO DE SEGURANÇA com pedido liminar para a suspensão imediata da nova etapa da Licitação, qual seja, **a abertura dos envelopes das Propostas Comerciais das licitantes, até a decisão final sobre o mérito da impetração**.

III. PRELIMINARMENTE: DO CABIMENTO DO PRESENTE "MANDAMUS"

Como é sabido, o Mandado de Segurança é cabível para proteger direito líquido e certo, não amparado por *habeas corpus* ou *habeas data*, nas hipóteses em que ato coator praticado por agente de pessoa jurídica, no exercício de suas atribuições, estiver eivado de ilegalidade[5]. No presente caso, o direito líquido e certo da Impetrante – sobre o qual os tópicos subsequentes se aprofundarão – **corresponde à necessidade de ANULAÇÃO PARCIAL de julgamento realizado sem a devida fundamentação/motivação, em desrespeito ao instrumento convocatório e aos princípios do contraditório e da ampla defesa, que asseguram à Impetrante a apreciação do seu recurso administrativo pela autoridade hierarquicamente superior.**

Veja-se que **não há, no presente caso, qualquer matéria de fato que demande dilação probatória**, sendo suficiente para concluir que o direito líquido e certo da Impetrante está sendo denegado **a simples análise dos documentos licitatórios e o confronto entre as normas do Edital e os atos decisórios da Comissão Especial de Licitação**. Para além da presença do direito líquido e certo, encontra-se também presente o requisito inerente ao interesse de agir, uma vez que observados os três aspectos indicados pela jurisprudência e pela doutrina: **a necessidade, a utilidade e a adequação**.

A necessidade da atuação jurisdicional reside no fato de que o direito líquido e certo da Impetrante restará desprotegido sem a concessão da ordem, na medida em que sujeito ao arbítrio da Impetrada, que, inclusive, já manifestou seu desprezo ao proferir o segundo ato coator, indeferindo as razões de recurso administrativo apresentadas pela Impetrante. Com relação à utilidade da ordem de segurança, esta se verifica na afirmação do direito da Impetrante a um

[5] Cf. artigo 5º, LXIX, da Constituição Federal.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

julgamento justo, objetivo, com a devida fundamentação/motivação e aderente aos preceitos estabelecidos no Edital do certame. Por fim, a adequação da via eleita se mostra evidente, vez que esgotadas as vias administrativas de impugnação do ato coator, sendo o Mandado de Segurança o instrumento constitucional destinado à proteção do direito ora pleiteado.

Demonstrado o cabimento do presente *mandamus*, passa-se agora à análise dos argumentos que confirmam a necessidade da segurança para que seja preservado o direito líquido e certo da Impetrante.

IV. AINDA PRELIMINARMENTE: DA ILEGALIDADE DECORRENTE DA AUSÊNCIA DE APRECIAÇÃO DO RECURSO POR AUTORIDADE HIERARQUICAMENTE SUPERIOR

Incluiu-se como **autoridade coatora** a Exma. Sra. Prefeita do Município de Potim porque, segundo a publicação de 30.05.2020, ela teria "despachado" a manutenção da decisão de primeira instância administrativa proferida pela Comissão Especial de Licitação:

PREFEITURA MUNICIPAL DE POTIM

Aviso de Resultado de Julgamento de Proposta Técnica Após Recursos e Contrarrazões – Processo Administrativo Nº 210/2019 – Concorrência Nº 001/2019 - Concessão dos Serviços Públicos dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário e dos Serviços Complementares no Município de Potim, no Estado de São Paulo, conforme as especificações constantes no Edital e seus Anexos – A Prefeitura Municipal de Potim/SP, por meio de sua Comissão Especial de Licitação e, de acordo com despacho da Sra. Prefeita Municipal, Erica Soler Santos de Oliveira, torna Público aos interessados os resultados da fase de Julgamento das Propostas Técnicas após recursos e contrarrazões: CONSÓRCIO SANEAMENTO POTIM – NTPT = 58,60; CONSÓRCIO POTIM AMBIENTAL – NTPT = 46,00; EPPO SANEAMENTO AMBIENTAL E OBRAS LTDA – NTPT = 22,60; ÁGUAS CRISTALINAS DE POTIM – NTPT = 78,60; PLANEX S/A CONSULTORIA DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO – NTPT = 41,40; TERRACOM CONCESSÕES E PARTICIPAÇÕES LTDA – NTPT = 87,60. O Relatório de Julgamento dos recursos e contrarrazões da Comissão Especial de Licitação na íntegra encontra-se disponível no site da Prefeitura Municipal de Potim. Fica designado o dia 03/06/2020 às 10h00min, para abertura do Envelope de Proposta Comercial. Potim 29 de maio de 2020. André L. S. Oliveira – Presidente da Comissão Especial de licitação.

Ocorre que não foi disponibilizada cópia desse "despacho", o qual na verdade corresponderia à **decisão do recurso administrativo pela autoridade superior**, nem tampouco das razões ou da fundamentação da decisão da Exma. Sra. Prefeita Municipal, em total desacordo com o item 20.8 do Edital da Licitação em apreço:

> **20.8.** Uma vez decidido, o recurso será encaminhado à autoridade superior para homologar ou não essa decisão, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

Ademais, como se sabe – e é desnecessário aprofundar o raciocínio nesta parte – a ratificação ou homologação pela autoridade superior constitui a expressão do chamado "duplo grau de jurisdição administrativa", assegurado a todo administrativo por força do §1º do art. 56 da Lei de Processo Administrativo (Lei nº 9.784, de 1999), como reflexo do direito ao devido processo legal insculpido no art. 5º, LV da Constituição Federal, assim redigidos, respectivamente:

> *Art. 56. Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito.*
>
> *§ 1o O recurso será dirigido à autoridade que proferiu a decisão, a qual, se não a reconsiderar no prazo de cinco dias, o encaminhará à autoridade superior.*
>
> *(...)*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

> *LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;*

Ao contrário do que determina a lei e o edital, **a decisão de "ratificação" ou "homologação" não foi divulgada e nem sequer publicada no Diário Oficial**. A Impetrante não sabe qual o seu teor, o que já de antemão macula de **ilegalidade** a continuidade do processo licitatório. Afinal, toda licitante tem direito líquido e certo de saber os motivos das decisões administrativas, sob pena de restar frustrado, inclusive, o seu direito ao contrário, ampla defesa e exercício do direito de controle judicial sobre os atos da Administração Pública Municipal.

A ausência de decisão da autoridade competente fere inclusive o duplo grau de jurisdição, como já reconheceu o E.TJSP:

> Administrativo. Contrato. Rescisão. Multa. Processo administrativo. **Recurso hierárquico**. 1. Mandado de segurança contra ato do superintendente do IAMSPE, que aplicou as penalidades de rescisão contratual e multa à impetrante. Liminar deferida na origem para suspender a eficácia das sanções e manter vigente o contrato, sem a realização de novas vendas, até que o recurso hierárquico administrativo seja apreciado pela autoridade competente. 2**. Autora-agravada que almeja somente não sofrer os efeitos das sanções impostas antes que a autoridade administrativa (no caso, o Secretário Estadual de Planejamento e Gestão) para a qual endereçou o recurso hierárquico faça o juízo de admissibilidade deste. Pretensão que compreende a mínima expressão do duplo grau de jurisdição administrativa.** Recurso desprovido. Liminar deferida na origem confirmada.
> (TJSP; Agravo de Instrumento 2151480-69.2015.8.26.0000; Relator (a): Heloísa Martins Mimessi; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Público; Foro Central - Fazenda Pública/Acidentes - 7ª Vara de Fazenda Pública; Data do Julgamento: 31/08/2015; Data de Registro: 03/09/2015)

Ora, no caso em tela a decisão ao Recurso Administrativo não fora submetida à ratificação da Chefia do Poder Executivo Municipal, também como não fora a decisão sobre as Contrarrazões interpostas. Em outras palavras, **carece de validade o ato administrativo decisório sobre o qual a Chefia do Poder Executivo Municipal, competente pela decisão sobre o recurso hierárquico, não ratifica os atos decisórios emitidos pela Comissão Especial de Licitação**.

De rigor, portanto, **o reconhecimento sumário da invalidade e incompletude da decisão de julgamento do recurso, o que enseja a impossibilidade de continuidade do processo licitatório sem a disponibilização das razões e do fundamento da decisão da autoridade superior acerca do recurso administrativo interposto pela Impetrante**.

V. DO DIREITO LÍQUIDO E CERTO

Na matéria de Direito, não se pode deixar de adiantar uma premissa que deve nortear a fundamentação do presente *writ*: a de que a **vinculação do ato administrativo ao princípio da legalidade** está erigida à categoria de um dos pilares fundamentais do Estado Democrático de Direito, razão pela qual a Administração Pública **não pode descumprir as normas legais, tampouco abster-se de rever atos sabidamente ilegais que possam constranger ou violar direito líquido e certo de particulares**.

Com essa premissa, a Impetrante passa a abordar os principais aspectos que levam à conclusão segundo a qual deve ser concedida a segurança para o fim de se determinar a **anulação parcial da decisão ilegal e abusiva** de julgamento das Propostas Técnicas.

V.1. Ausência de Justificativa/Motivação na atribuição de notas a vários quesitos: ilegalidade e desvinculação ao Instrumento Convocatório

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Uma das mais evidentes ilegalidades perpetradas pelo Impetrado no julgamento das Propostas Técnicas e que determina a sua **anulação parcial** está na realização da avaliação de **<u>vários quesitos</u>** em completa dissonância ao quanto preconizado pelo Edital quando da atribuição de notas aos tópicos a partir da avaliação dos quesitos. Como já mencionado, o Anexo V do Edital definiu claramente o modo de como **<u>deve ser</u>** a pontuação das Propostas Técnicas:

> Para efeitos de julgamento, as PROPOSTAS TÉCNICAS serão analisadas e avaliadas pela COMISSÃO, **quesito a quesito de cada tópico que compõe cada uma das 4 (quatro) partes**, a seguir descritas, resultando na atribuição de uma pontuação geral (NTPT – Nota Técnica da Proposta Técnica) variando de 0 (zero) a 100 (cem), da qual resultará a classificação da proposta técnica das LICITANTES.

Ou seja, a Proposta Técnica divide-se em 4 (quatro) **partes**, que por sua vez se subdividem em **tópicos**, sendo estes subdivididos ainda em **<u>quesitos</u>**. Assim, à avaliação técnica cabe observar **quesito** a **quesito** comparando-os todos entre si, para, justificando adequadamente, julgar objetivamente cada tópico segundo os critérios estabelecidos no Edital. Esta é a leitura do **Anexo V**:

> Conforme poderá ser verificado pelas LICITANTES, o requerido em cada parte da PROPOSTA TÉCNICA está objetivamente indicado nos seus tópicos e respectivos quesitos. **Este adequado fracionamento dos quesitos facilita às LICITANTES a identificação dos aspectos que deverão ser minimamente abordados na PROPOSTA TÉCNICA <u>e, principalmente, permitirá à COMISSÃO julgar objetivamente cada tópico</u>** segundo os seguintes critérios: (...)

Nesse sentido, o Edital criou instrumentos para atribuição de notas aos tópicos a fim de garantir a objetividade da pontuação e consequente classificação das propostas. Ademais, da análise do Edital verifica-se que a atribuição de classificação aos **<u>quesitos</u>** não deve ser feita por meio de critérios genéricos ou aleatórios, mas sim:

> A COMISSÃO atribuirá Notas Técnicas (NT) **a cada um dos tópicos considerando a <u>clareza, a objetividade, a coerência e a consistência</u> de <u>cada quesito</u>**, assim como o integral atendimento às **<u>metas</u>** fixadas para a CONCESSÃO e **<u>demais disposições</u>** contidas no EDITAL e seus Anexos, além do atendimento às **<u>especificações técnicas</u>** aplicáveis aos serviços em apreço.

Portanto, as justificativas dadas pela Comissão **para amparar a atribuição do critério binário entre o que deve ser considerado como "satisfatório" e o que deve ser considerado como "insatisfatório" devem ser <u>claras</u>, <u>objetivas</u>, <u>coerentes</u> e <u>consistentes</u>** em relação à avaliação do conteúdo de **<u>cada quesito</u>** apresentado por cada um dos licitantes, a fim de sustentar a diferenciação das notas atribuídas.

Além disso, deve ser demonstrada a aderência do conteúdo de **<u>cada quesito</u>** respondido pelas licitantes às **<u>metas</u>** fixadas para a concessão, além do atendimento às **<u>especificações técnicas</u>** aplicáveis aos serviços, sem prejuízo do necessário atendimento das **<u>demais disposições</u>** contidas no Edital e seus Anexos.

Só assim seriam efetivamente atendidos os requisitos impostos pelo Edital para balizar o julgamento das Propostas Técnicas, de forma a apresentarem verdadeira **<u>motivação</u>** para a decisão, na forma da atribuição de notas prevista no Anexo V do Edital de Concorrência. Em suma, a pergunta principal que decorre do critério de avaliação das Propostas Técnicas previsto no Edital é só uma: **Por que foi atribuída a avaliação "satisfatória" ou "insatisfatória" a um determinado quesito apresentado por um dado licitante?**

Para responder de modo objetivo a esta questão para cada um dos quesitos apreciados é preciso **<u>avaliar</u> o conteúdo do quesito visando atribuir a classificação "SATISFATÓRIO X INSATISFATÓRIO" ao mesmo.** Tal avaliação **deve ser** feita a partir da verificação da **<u>clareza</u>**, **<u>objetividade</u>**, **<u>coerência</u>** e **<u>consistência</u>** do conteúdo apresentado pelo

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

licitante em cada quesito, bem como a sua aderência às **metas** da concessão e às **especificações técnicas** exigidas, que correspondem a um verdadeiro **mandamento** do edital, **sem as quais a nota atribuída pelo "critério binário" não pode se sustentar**.

AVALIAÇÃO DO QUESITO = 1) clareza + 2) objetividade + 3) coerência + 4) consistência + 5) atendimento às metas + 6) especificações técnicas + 7) demais exigências do Edital

A apresentação da justificativa para adotar estas classificações é de extrema importância para aferir a **legalidade/regularidade** da avaliação final dada ao quesito e, por conseguinte, da nota atribuída ao tópico.

Porém, a verdade é que **várias das avaliações realizadas pela d. Comissão não passaram de um exercício superficial de "recorta e cola" de trechos das próprias propostas dos licitantes**, sem qualquer avaliação concreta acerca da **clareza**, **objetividade**, **coerência** e **consistência** como exigido pelo Edital.

A bem da verdade, a análise muitas vezes "adiciona" apenas ao **trecho copiado** expressões generéricas como "[a licitante] **considerou que**" para ao final concluir que o quesito nos termos respondido deve ser considerado **"satisfatório"**. Veja-se este exemplo retirado da análise quanto ao Item da "*Parte 1 - 1.a.1 Identificação dos mananciais que serão utilizados para abastecimento público de água*":

- ***Empresa TERRACOM.***

Análise: Considerou que o Sistema atual opera com poços profundos e deverá atender a demanda no curto prazo até que esteja implantada a ETA central, daí a substituição pela captação superficial proposta. O lençol subterrâneo, explorado pelos poços associados ao Sistema de Abastecimento de Água de Potim, pertence ao Aquífero Taubaté, que ocupa toda a área do município. O domínio hidrogeológico local é formado por Bacias Sedimentares e Formações Cenozoicas. O primeiro é caracterizado por alta permeabilidade e porosidade, advindo de rochas sedimentares com grande diversificação, tendo pouca profundidade. O segundo é representado por areia, cascalho e argilas com matérias orgânicas, decorrentes de formações aluvionares. Pela proximidade do Rio Paraíba do Sul, que abastece a Sede do município de Aparecida, torna-se natural considerar este recurso hídrico superficial como uma opção estratégica de manancial, para também atender à área urbana de Potim, o qual poderá ser utilizado, questões técnicas e econômicas, o abandono dos poços existentes. Os rios de Potim são: Rio Paraíba do Sul, Ribeirão dos Buenos e Córrego Potim.

Avaliação: SATISFATÓRIO

A suposta "análise" e "avaliação" feita pela d. Comissão limitou-se a acrescentar ao texto da proposta técnica da licitante apenas estas palavras: "**considerou que**" e "**satisfatório**", o que não era suficiente para desonerar a comissão julgadora de realizar o escrutínio com o nível de detalhamento exigido pelo Edital. O julgamento feito dessa forma não passou de uma **falácia**, um arremedo de palavras soltas sem qualquer significado em termos de avaliação concreta da "melhor técnica".

O mais grave é que em vários momentos do relatório da d. Comissão a análise foi realizada dessa forma **superficial, sem motivação adequada** e em completo **desatendimento** às exigências do Edital, apenas descrevendo as repostas apresentadas aos quesitos, sem apresentar justificativa para a conclusão adotada após a suposta "avaliação".

E ainda pior: os termos em que se prestaram as conclusões para os quesitos – "satisfatório x insatisfatório" – também estão em desacordo com o Edital, uma vez que **o Anexo V exige a avaliação pormenorizada de cada um dos quesitos que compõem cada tópico das propostas técnicas**, a fim de se concluir por sua aceitabilidade ou não a partir dos requisitos objetivamente definidos pelo edital, quais sejam, novamente: **clareza**, **objetividade**, **coerência**, **consistência**, **aderência às metas**, e **atendimento às especificações técnicas** dos serviços.

São ao menos 6 (seis) requisitos objetivos a serem avaliados em cada quesito – além da necessidade mais geral de atendimento às demais disposições do Edital e seus Anexos –, a partir do cotejo entre o conteúdo das propostas técnicas

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

apresentadas e os anexos técnicos da Concessão (termo de referência, plano de saneamento, caderno de encargos e outros).

A d. Comissão, no entanto, preferiu adotar em vários momentos um "critério genérico" de "avaliação" das propostas técnicas, simplesmente atribuindo o vocábulo "satisfatório" ou "insatisfatório", **sem contudo adentrar no mérito técnico de cada conteúdo apresentado pelos licitantes**.

A pergunta que fica é: como a d. Comissão conseguiu chegar a essas conclusões sobre o nível de adequação dos quesitos sem realizar previamente essa análise pormenorizada exigida pelo Edital? É no mínimo estranho – para não dizer irresponsável – que a d. Comissão, como num "passe de mágica", consiga "sacar da cartola" uma "nota técnica" e considerar "satisfatório" um determinado quesito simplesmente **copiando o mesmo texto apresentado** pela licitante, sem fazer qualquer avaliação crítica em relação ao mesmo!

Na realidade, a condução do Relatório de Julgamento das Propostas Técnicas nesses moldes indica que ao concluir as avaliações dos quesitos em *satisfatório x insatisfatório,* a d. Comissão **criou critério de avaliação das propostas não estabelecido no Edital**. Em contradição, o próprio Relatório informa, inclusive, que os quesitos – que são subitens dos tópicos – **<u>devem ser</u>** analisados em razão do seu **<u>percentual</u>** de atendimento ao edital:

> *"A avaliação das Proposta seguiu estritamente o que foi preconizado pelo Edital,* ***não entrando no mérito da atribuição diferenciada de pesos e notas estabelecidos e nem tampouco os critérios de pontuação dos quesitos de forma binária, satisfatório e não satisfatório, e <u>o percentual de atendimento dos quesitos e sua correspondente nota</u>****, ou seja, exerceu fielmente os padrões estabelecidos pelo Anexo V."*

Note-se que o próprio Relatório se contradiz ao afirmar que, para seguir "*estritamente o que foi preconizado pelo Edital*", a avaliação realizada não entrou no mérito sobre "*os critérios de pontuação dos quesitos de forma <u>binária</u>*"! Ou seja, deixa claro que a avaliação deveria se dar pela avaliação do "*percentual de atendimento dos quesitos e sua correspondente nota*", o que efetivamente não foi feito! É bastante evidente, portanto, a ilegalidade no julgamento das Propostas Técnicas ao se ter adotado o "Critério binário" para apreciação dos quesitos. Ora, ou se deve reconhecer que os quesitos também devem ser avaliados metricamente conforme determina o Edital, ou se reconhece que os quesitos são avaliados em atenção ao critério binário *satisfatório x insatisfatório*, o que evidencia a contrariedade na informação prestada no Relatório da d. Comissão.

Assim, desatendida a **objetividade** no julgamento, resta patente que **a pontuação dos quesitos indicados no presente *mandamus*, ao arrepio de qualquer justificativa, foi realizada de maneira aleatória, como se não houvesse nexo causal entre a motivação realizada e a nota atribuída**. Se assim é, não há como saber, de fato, e com o mínimo de confiabilidade, se aquelas propostas de fato atendem ou não ao Edital, uma vez que **<u>a justificativa não é suficiente a demonstrar a adequabilidade da nota correspondente</u>**.

Note-se, ademais, que a decisão do julgamento das Propostas Técnicas **baseou-se exclusivamente no Relatório produzido pela empresa de "assessoria técnica"**[6]. E

---

[6] Conforme publicado no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Potim:
"*Aviso de Resultado de Julgamento de Proposta Técnica – A Prefeitura Municipal de Potim/SP, por meio da Comissão Especial de Licitação, torna público aos interessados* ***<u>o resultado da fase de julgamento da Proposta Técnica do referido processo licitatório, conforme Relatório abaixo.</u>*** *Fica aberto o prazo recursal. Potim, 09 de abril de 2020. Comissão Especial de Licitações. Aviso de Retificação de Relatório de Análise de Pontuação Técnica - CONCORRÊNCIA Nº 001/2019 (...). A Prefeitura Municipal de Potim informa que,* ***<u>tendo em vista a verificação de erro material de digitação no Relatório de Análise de Pontuação Técnica do processo em epígrafe</u>****, segue a pontuação RETIFICADA dos licitantes credenciados: (...). O relatório de Julgamento RETIFICADO da Comissão Especial de Licitação na íntegra encontra-se*

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

sobre o Relatório, como restou demostrado e ainda se identificará no presente tópico, houve o emprego de **metodologia obscura, análises parciais ou genéricas**, o que deverá conduzir à sua inevitável **retificação**. O fato é que, **ainda que prevaleça a utilização do critério binário na presente licitação, o seu perfil segundo a fórmula "atende" ou "não-atende" não dispensa a necessidade de justificativa técnica adequada e suficiente** para se atribuir a um determinado quesito a classificação qualitativa como "satisfatório" ou "insatisfatório".

Obviamente "copiar e colar" os trechos das propostas não é **justificar**. Há necessidade – expressa no edital – de se **avaliar tecnicamente a consistência das informações e da solução técnica apresentada**, sem a qual a atribuição de nota "satisfatório" ou "insatisfatório" ao respectivo quesito é absolutamente impossível!

No entanto, ao contrário das disposições expressas do Edital, em desafio à lógica e até mesmo à seriedade de um processo de tamanha importância para o Município de Potim, o que se verifica no julgamento é a **inexistência de justificativa** para atribuição de notas a vários dos quesitos apresentados. **Em várias ocasiões a análise limitou-se a copiar os textos indicados pelas licitantes nos respectivos quesitos, pontuando até mesmo como "satisfatório" situações esdrúxulas de licitante que – suspeita-se – simplesmente copiou textos de estudos "catados" da *internet* sem mencionar qualquer fonte, o que seria suficiente para a sua desclassificação**.

Essa questão relativa à suspeita de plágio sem menção a qualquer fonte merecerá – devido à sua gravidade – uma análise detida e acurada em tópico apropriado, quando se revelará a necessidade de anulação parcial do julgamento das Propostas Técnicas, tendo em vista que, de acordo com o Edital, era necessária a desclassificação de duas licitantes. Por ora, o que se quer enfatizar é apenas a **completa ausência de justificativa na atribuição de várias notas técnicas aos licitantes**, revelando que as classificações atribuídas a esses quesitos são absolutamente **desmotivadas** e, portanto, **ilegais**.

V.2. Das ilegalidades mais graves cometidas no julgamento das Propostas Técnicas

Para deixar tudo isso mais claro e comprovado, a Impetrante destaca a seguir notas extraídas do Relatório de Julgamento elaborado pela d. Comissão de Licitação que comprovam que o relatório carrega trechos das Propostas Técnicas das licitantes **sem qualquer avaliação ou comentário técnico que justifique a nota atribuída. Essa avaliação ilegal impõe a revisão de grande parte do julgamento das Propostas Técnicas**.

Serão destacados aqui apenas os quesitos em que houve uma avaliação **flagrantemente ilegal**, de um todo identificado de 83 (oitenta e três) quesitos nessa situação (sendo 55 atribuições erradas de SATISFATÓRIO e 28 atribuições erradas de INSATISFATÓRIO), conforme exposto de modo detalhado no **recurso administrativo** da Impetrante (doc. 09).

As **ilegalidades manifestas e gritantes** que permeiam a análise empreendida no Relatório da Comissão de Licitação destacadas adiante decorrem da clara inobservância dos princípios do **julgamento objetivo** e da **motivação**, e são mais do que suficientes para reclamar a **anulação parcial** do Julgamento das Propostas Técnicas, consoante aqui especificado.

---

disponível no site da Prefeitura de Potim. Fica aberto, a partir desta publicação, o prazo recursal. Potim 16 de abril de 2020. André L. S. Presidente da Comissão Especial de Licitações".

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Adiante-se que o objetivo aqui não será – e nem poderia – adentrar no mérito técnico, apenas apontar as falhas/ilegalidades do processo administrativo e do ato decisório de julgamento em razão da: **(i) falta de motivação ou motivação baseada em premissas fáticas inexistentes; e (ii) julgamento realizado em desacordo com a norma expressa do edital.**

Pois bem. Dentro do universo de irregularidades identificadas pela Impetrante, **foram selecionados 11 (onze) itens em que as ilegalidades do julgamento na atribuição de notas "SATISFATÓRIAS" aos demais concorrentes são notórias e explícitas. Além desses, foram selecionados outros 8 (oito) itens em que a Impetrante recebeu, em afronta ao instrumento convocatório, a classificação "INSATISFATÓRIO" para os respectivos quesitos; totalizando assim 19 (dezenove) motivos de ilegalidades a serem anuladas.**

A apresentação desses dois conjuntos de itens foi assim dividida para facilitar a didática e a compreensão por este MM. Juízo: **primeiro** serão abordados os itens que atribuem ilegalmente notas "SATISFATÓRIAS" aos quesitos de outras licitantes e que prejudicam a adequada classificação da Impetrante (**11 itens**); e na **sequência** serão expostos os itens que determinam a revisão do julgamento porque atribuem ilegalmente notas "INSATISFATÓRIAS" à proposta da própria Impetrante (**8 itens**).

O quadro a seguir destaca e resume os primeiros **11 (onze) itens** de ilegalidade que atribuem indevidamente notas "SATISFATÓRIAS" aos quesitos de outras licitantes, a saber:

<table>
<tr><th>Quesito</th><th>Decisão de Julgamento</th><th>Fato/Realidade</th><th>Ilegalidade da decisão (1º GRAU)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Quesito 2.b.3</td><td rowspan="3">Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante TERRACOM</td><td rowspan="3">A Proposta Técnica da licitante TERRACOM em NENHUM ano atendeu às exigências estabelecidas pelo Edital em relação ao quesito (percentuais mínimos de substituição da rede coletora e de ligações prediais).
<table>
<tr><th>Exigência Edital (Anexo V)</th><th>% mínima Edital</th><th>TERRACOM</th></tr>
<tr><td>Substituição da Rede Coletora</td><td>2%</td><td>0,14%</td></tr>
<tr><td>Substituição de Ligações prediais</td><td>1%</td><td>0,26%</td></tr>
</table></td><td>Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério objetivo estabelecido no Edital.
O Edital, em seu Anexo II, III e V (docs. 03.2; 03.6 e 03.9), prevê de modo claro os percentuais mínimos a serem atendidos pelos licitantes. Conforme o item 8.9, referente às manutenções do SES, o Edital estabelece as seguintes exigências mínimas: i) substituição da Rede coletora: 2% a.a.; ii) substituição de Ligações prediais: 1% a.a.
Porém, está muito claro que a Proposta da licitante TERRACOM não atendeu a estes percentuais mínimos.
Consequência: nulidade da decisão que atribuiu a nota "satisfatório" à licitante em relação a este quesito.</td></tr>
<tr><td>Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)</td></tr>
<tr><td>A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas copiou trechos do edital e do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante!</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Quesito 1.a.5</td><td rowspan="2">Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica das licitantes TERRACOM, Grupo EPPO, e AVIVA AMBIENTAL</td><td rowspan="2">As Propostas Técnicas das licitantes TERRACOM, Grupo EPPO, e AVIVA AMBIENTAL contêm evidente erro técnico (a outorga do Rio Paraíba do Sul depende de autorização da ANA e não do Estado de São Paulo).
A proposta da licitante TERRACOM não trouxe qualquer dado sobre volume disponível, sustentabilidade da exploração de água ou de outorga do DAEE; e, em relação à disponibilidade do manancial superficial, errou ao considerar o Rio como de domínio Estadual, além de trazer dados de vazão referencial errados.</td><td>Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade.
Ausência de análise de fato acerca da coerência, consistência e atendimento às normas técnicas, sendo a decisão conivente com o erro conceitual manifesto.
Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.</td></tr>
<tr><td>Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)</td></tr>
</table>

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas copiou trechos do edital, das propostas e do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante!
Quesito 1.c.1	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante AQUARUM	Não há na Proposta Técnica da licitante AQUARUM qualquer menção sobre a Adução de Água Tratada e sobre a Estação Elevatória de Água Tratada. O fato incontroverso é que a licitante AQUARUM não apresentou as Adutoras de Água Tratada existentes e as que serão implantadas. Além disso, não apresentou a implantação de Estação Elevatória de Água Tratada.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. O Edital é claro ao exigir que fosse discorrido sobre todas as soluções propostas para: (i) Estação de Tratamento de Água; (ii) Estação Elevatória; e (iii) Adução de Água Tratada. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, reconhece que a captação não foi descrita corretamente! No entanto, contraditoriamente, a decisão apenas reiterou a decisão inicial, sem qualquer complemento!
Quesito 3.c.2	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante AQUARUM	A proponente AQUARUM **não apresentou** procedimentos para a operação e manutenção de NENHUM dos 3 itens do quesito (rede coletora; coletores-tronco; e interceptores). Fica claro em sua proposta que o texto se limitou a citar alguns serviços a serem realizados sem detalhar a necessidade, frequência, impactos, necessidades, materiais e equipamentos, em claro desrespeito ao que está sendo exigido pelo Edital.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. O Edital é claro ao exigir que fossem apresentados procedimentos para operação e manutenção de: (i) rede coletora; (ii) coletores-tronco; e (iii) interceptores. Além do que não houve uma análise sobre o quesito, mas apenas uma cópia dos textos retirados da Proposta Técnica da AQUARUM. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração possui uma contradição evidente, pois afirma que a recorrida descreveu de maneira "rasa" a sua resposta ao quesito, e mesmo assim considera o quesito como "satisfatório", em total afronta ao que determina o edital! Além disso, a decisão só reitera o mesmo texto colocado na Proposta da recorrida, mas não entra no mérito técnico, como deveria ter feito!
Quesito 4.b.1	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante Grupo EPPO	A proponente Grupo EPPO não apresentou as formas de atendimento que serão utilizadas, nem a descrição de cada posto e forma de atendimento, conforme comprova o trecho da Proposta da licitante Grupo EPPO. Vale anotar que esse texto é idêntico ao da licitante TERRACOM, o que será objeto de apontamento no tópico apropriado do presente *mandamus*.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. O Edital é claro ao exigir que fossem apresentados todos os postos e formas de atendimento que serão realizados ao longo do período da concessão. Ou seja, deveriam ter sido indicadas as formas de atendimento (por exemplo: atendimento presencial ao público; atendimento via telefone; atendimento itinerante etc.) e essas formas deveriam ter sido descritas. Além do que não houve uma análise sobre o quesito, mas apenas uma cópia dos textos retirados da Proposta Técnica do Grupo EPPO.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

			Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração possui uma contradição evidente, pois afirma que a recorrida descreveu de maneira "rasa" a sua resposta ao quesito, e mesmo assim considera o quesito como "satisfatório", em total afronta ao que determina o edital! Além disso, a decisão só reitera o mesmo texto colocado na Proposta da recorrida, mas não entra no mérito técnico, como deveria ter feito! Não bastasse, a decisão ainda reconhece que os trechos estão idênticos, e mesmo assim mantém a avaliação do quesito como "satisfatório"!
Quesito 2.d.6	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante TERRACOM	A Proposta Técnica da licitante TERRACOM está "recheada" de cópias de textos, imagens, tabelas e gráficos retirados da *internet* sem constar a origem e autoria. Na proposta da licitante TERRACOM (i) há utilização de fontes de pesquisa nem um pouco confiáveis; (ii) não traz nenhuma informação relevante/pertinente ao solicitado no quesito; e (iii) não há nenhum juízo de valor ou desenvolvimento de ideias a partir das informações utilizadas. Ou seja, nada mais se trata do que uma colcha de retalhos, de trechos e informações retiradas da internet sem critério algum. Uma replicação de conteúdos realizada de forma "preguiçosa". A partir de simples pesquisa realizada na internet é possível extrair a fonte utilizada e não citada pela licitante (https://slideplayer.com.br/slide/45484/)	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. O Edital, em seu Anexo V, prevê de modo claro que na análise das propostas haveria "despontuação" do tópico que apresentasse informações de terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, reconhece que houve quadros e imagens sem indicação da fonte (autoria)!
Quesitos 3.b.1/3.c.1	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante TERRACOM	A proposta da licitante TERRACOM adotou EXATAMENTE o mesmo texto para os quesitos (3.b.1 e 3.c.1), além de se tratar de uma cópia fiel de um *blog* retirado da *internet,* sem citação da fonte (https://fersiltec.com.br/blog/melhor-estrategia-de-manutencao-industrial/:), não tendo a licitante TERRACOM se dado o trabalho de adicionar QUALQUER palavra nova.	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. O Edital, em seu Anexo V, prevê de modo claro que na análise das propostas haveria "despontuação" do tópico que apresentasse informações de terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reproduz a proposta da recorrida. A decisão confirma que o texto é genérico e que foi retirado da internet sem citação da fonte!
Quesitos 3.b.8/3.c.6	Atribuiu a nota "SATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da licitante TERRACOM	A proposta da licitante TERRACOM utilizou fontes não citadas para os quesitos 3.b.8 e 3.c.6, replicando conteúdos de diversos *sites*. http://gestao-de-qualidade.info/; https://www.estrategor.pt/gestao-da-qualidade/um-sistema-gestao-da-qualidade/?cn-reloaded=1&cn-reloaded=1; https://www.infoescola.com/administracao_/principios-da-gestao-da-qualidade/; https://gestao-obra.engwhere.com.br/planejamento-obra/as-7-ferramentas-do-controle-de-qualidade/; http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos4/Por-onde-comeco-a-implantar-a-qualidade.htm. O fato é que a licitante não escreveu sobre um "Programa de Controle de Qualidade para o	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. O Edital, em seu Anexo V, prevê de modo claro que na análise das propostas haveria "despontuação" do tópico que apresentasse informações de terceiros sem as respectivas indicações de origem e autoria É, portanto, flagrante o desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

		Município de Potim", nem sequer mencionou o atendimento aos padrões de potabilidade da Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017. Para tentar "enganar" a d. Comissão de Licitação, a proponente – ao que tudo indica – novamente plagiou textos extraídos da internet.	**Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reproduz a proposta da recorrida. A decisão não entra no mérito técnico, não aborda o que foi alegado no recurso administrativo e confirma que o texto da proposta da recorrida é genérico e que foi retirado da internet sem citação da fonte!
Parte 4 – Suspeita de Plágio	Atribuiu notas "SATISFATÓRIAS" a quesitos da Parte 4 das Propostas Técnicas das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO	A Parte 4 das Propostas Técnicas da TERRACOM e da EPPO são praticamente idênticas. A fim de demonstrar esse fato, anexa-se a este mandado de segurança uma cópia integral da Parte 4 de cada uma das 2 (duas) Propostas com os textos inteiramente realçados de forma a identificar como se tentou mascarar o plágio (fls. 534/625 do doc. 15 e fls. 152/190 do doc. 16). Assim, comprovou-se a existência de cópia na Parte 4 das propostas técnicas apresentadas pelas empresas TERRACOM e GRUPO EPPO.	Flagrante desrespeito do julgamento em relação ao critério estabelecido no Edital. Em razão do disposto nos itens 38.7.1 e 38.7.2 do Edital, não apenas a "despontuação" dos tópicos, mas também a desclassificação das propostas técnicas dessas licitantes, eram medidas que se impunham no julgamento levado a efeito pela d. Comissão. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, reconhece e confirma todas as alegações da Impetrante no sentido de que as partes das propostas são idênticas! E ainda confirma que as recorridas não indicaram a fonte (autoria) dos trechos copiados!

Como se vê, em vários momentos – pelo menos 11 (onze) itens – a autoridade coatora considera atendido um determinado item do edital por uma das licitantes concorrentes, **porém quando se analisa a proposta técnica desse determinado licitante a informação exigida no edital simplesmente não se encontra lá, ou então consta alguma informação que desatende flagrantemente a exigência do Edital**.

E nem mesmo a decisão do recurso administrativo foi suficiente para afastar as ilegalidades cometidas, na medida em que **a decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, houve por bem apenas – e superficialmente – copiar trechos do edital, das propostas e/ou do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante**!

Em outros momentos, como visto acima, a decisão de julgamento do recurso inclusive **RECONHECE a procedência das razões recursais da Impetrante**, porém, contraditoriamente, acaba por equivocadamente reiterar a decisão inicial, sem qualquer complemento ou justificativa. Em algumas situações, aliás, a decisão possui contradições evidentes, pois afirma que a recorrida descreveu de maneira "rasa" a sua resposta ao quesito, e mesmo assim considera o quesito como "satisfatório", em total afronta ao que determina o edital!

Além disso, a decisão de uma maneira geral só reitera o mesmo texto colocado nas propostas e na decisão anterior (relatório técnico de julgamento), mas NÃO adentra propriamente no mérito técnico para avaliar os critérios objetivos determinados no Edital, segundo os requisitos de clareza, objetividade, coerência, consistência, atendimento

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

às metas, atendimento às especificações técnicas e às demais exigências do Edital, como deveria ter feito!

Não bastasse, a decisão ainda reconhece que os trechos das propostas das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO **estão de fato IDÊNTICOS(!)**, e mesmo assim mantém a avaliação do quesito como "satisfatório" para ambas as licitantes, **em decisão absolutamente INEXPLICÁVEL**! A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, **RECONHECE QUE HOUVE QUADROS E IMAGENS SEM INDICAÇÃO DA FONTE (AUTORIA), O QUE REPRESENTA FLAGRANTE DESCUMPRIMENTO DO EDITAL DE LICITAÇÃO**. Ainda assim mantém a classificação das proponentes e considera os quesitos como "satisfatórios"...

Está claro aqui que a controvérsia existente não é sobre os FATOS alegados pela Impetrante. Todos os fatos alegados pela Impetrante em seu recurso administrativo foram de uma maneira ou de outra confirmados pela autoridade coatora no julgamento. A decisão de julgamento acaba confirmando as alegações da Impetrante em todos os quesitos discutidos. A controvérsia persiste, isto sim, em relação à subsunção dos fatos ao DIREITO APLICÁVEL, ou seja, quando se verifica se o caso concreto se enquadra à norma legal em abstrato (edital de licitação).

Enquanto a Impetrante está convicta que os FATOS comprovados devem ensejar a anulação parcial do julgamento, a autoridade coatora desconsidera os fundamentos jurídicos – e o texto expresso no Edital – para "relevar" as falhas comprovadas nas propostas dos licitantes e no seu próprio julgamento, na tentativa de prosseguir às pressas com licitação eivada de uma séria de vícios que violam diretamente o direito líquido e certo da Impetrante.

É disto que se trata o presente Mandado de Segurança, e é contra isso que a Impetrante vem requerer a intervenção do Poder Judiciário.

Especificamente em relação à Parte 4 das Propostas Técnicas do Grupo EPPO e da empresa TERRACOM a **situação é ainda mais grave**, pois está **comprovado** se tratar de **idêntico conteúdo sem qualquer menção de fonte**. **Trata-se de fato de extrema gravidade no ambiente das licitações públicas**. Embora as licitantes Grupo EPPO e TERRACOM tenham tentado ludibriar de forma grosseira a visualização da ocorrência de **cópia idêntica da parte 4 das propostas**, tal fato é claramente perceptível a partir do mero "cruzamento" do conteúdo das respostas aos quesitos.

Sem adentrar no mérito e na suspeita de ato ilegal, **mediante algum tipo de composição com o objetivo de frustrar o caráter competitivo do certame,** o fato é que houve, no mínimo, o **compartilhamento indevido de informações entre dois licitantes, com vistas à apresentação de propostas separadas**, porém com o mesmo conteúdo.

Há, no mínimo, uma **suspeita fundada** de que as Propostas Técnicas apresentadas pelas empresas TERRACOM e GRUPO EPPO na Parte 4 foram feitas em conjunto ou pela mesma pessoa, tendo em vista a enorme similaridade entre elas sem qualquer menção de fonte. Na realidade, trata-se de um indicativo da existência de irregularidade que deveria ter levado – para além da mera "despontuação" da Parte 4 das Propostas de ambas as licitantes – à sua necessária **desclassificação** no certame, **o que nem sequer foi cogitado no julgamento das Propostas Técnicas pela d. Comissão**.

Trata-se, à toda evidência, não apenas de **hipótese de revisão do julgamento**, que **ilegalmente deixou de apontar referidas inconsistências evidentes**, mas de verdadeiro motivo que deveria ter sido utilizado para a **desclassificação** das propostas assim formuladas, diante da expressa disposição do Edital do certame e da legislação de regência:

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

6.2. Não poderão, contudo, participar desta LICITAÇÃO as empresas, isoladamente ou em CONSÓRCIO, que se enquadrem, dentre outras estabelecidas na legislação em vigor, em uma ou mais das seguintes situações:
6.2.5. que se apresentem isoladamente mas sejam integrantes de CONSÓRCIO que estiver participando desta LICITAÇÃO, bem como empresas consorciadas ou empresas de um mesmo grupo econômico (coligadas) que integrem mais de um CONSÓRCIO[7];
(...)
38.7. A Administração se reserva o direito de, unilateralmente, desclassificar qualquer empresa ou consórcio caso:
38.7.1. **tenha havido qualquer tentativa de a empresa ou consórcio influenciar, por meios ilícitos ou desonrosos, a Comissão no processo de julgamento**;
38.7.2. **tenha havido comprovada falsidade ideológica, má conduta ou dolosa submissão de documentos fora das normas exigidas**.

Não obstante a evidente irregularidade nas propostas, **a Comissão de Licitação da Prefeitura Municipal de Potim, estranhamente, parece "advogar" em favor das licitantes TERRACOM e EPPO e passa a defendê-las na decisão de julgamento do recurso administrativo. A Comissão tenta encontrar toda espécie de subterfúgio jurídico para fazer acreditar que não haveria nada de irregular na apresentação de duas propostas idênticas na mesma licitação!** Vale a pena descrever os trechos da decisão que chamam mais a atenção nesse sentido:

complementares à proposta. Diante disto a Comissão procedeu a avaliação técnica do quesito e verificou que diversas propostas técnicas deste certame utilizaram textos que foram retirados de propostas técnicas de certames anteriores, textos que foram bem avaliados e reconhecidos como de boa técnica, isto traz uma melhor tecnologia a serem aplicadas no SAA e SES de Potim, além de um vasto material pesquisado na internet que também foi uma ferramenta bastante utilizadas pelos participantes desse certame. A tendência é que as Propostas Técnicas apresentadas em concorrência que objetem os serviços de saneamento num futuro próximo passem a se assemelhar, isto ocorreu em outros setores como Pontes e complementos, Estradas de Rodagem, Energia Elétrica, habitação. A Comissão Especial de Licitação deve garantir a livre e justa concorrência objetivando a melhor contratação para a Municipalidade, para isto deve empregar uma visão holística do processo licitatório para não se ater a minucias e pontos insignificantes em detrimento da boa técnica, metas, eficiência e qualidade dos serviços a serem prestados.

Abaixo copiamos as contrarrazões protocoladas pelo Grupo EPPO e Empresa Terracom, a matéria se esgota neste campo de julgamento, baseado na decisão do TJ-ESP acima anexada, e quanto aos ofendidos, cada um no seu direito deverão procurar as reparações e danos em outro Foro que não é com certeza na esfera administrativa deste certame, a população de Potim não merece ser ceifada do direito universal à saúde e ao saneamento, as gerações futuras não podem ter seus interesses difusos comprometido pelo "palanque privado" e em uma discussão de interesse apenas privado.

A CEL não poderia decidir pela desclassificação das propostas pela semelhança a textos das páginas da internet ou entre mesmo as propostas dos concorrentes, pois é imperioso a classificação e a manutenção das participantes de modo a ampliar a competitividade e favorecer a adjudicação da proposta mais vantajosa ao Poder Público.

A partir dos trechos citados, fica claro que a Comissão Especial de Licitação – e as próprias recorrentes TERRACOM e EPPO – reconhecem a ocorrência de cópia literal de toda a Parte 4 de suas PROPOSTAS TÉCNICAS, exatamente como sustentado desde o início pela Impetrante em seu recurso administrativo!

Porém, segundo a Comissão Julgadora, as propostas não poderiam ser desclassificadas "*POIS É IMPERIOSO A CLASSIFICAÇÃO E A MANUTENÇÃO DAS PARTICIPANTES DE MODO A AMPLIAR A COMPETITIVIDADE E FAVORECER A ADJUDICAÇÃO DA PROPOSTA MAIS VANTAJOSA AO PODER PÚBLICO*"(!)

[7] É isto, aliás, o que prevê o Art. 33, IV da Lei nº 8.666/93: "Quando permitida na licitação a participação de empresas em consórcio, observar-se-ão as seguintes normas: (...) **IV - impedimento de participação de empresa consorciada, na mesma licitação, através de mais de um consórcio ou isoladamente**;"

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Ora, aqui fica evidente que a Comissão está colocando uma valoração maior na busca pela proposta mais vantajosa, AINDA QUE PARA ISSO SEJA NECESSÁRIO SACRIFICAR O DIREITO LÍQUIDO E CERTO DA IMPETRANTE!

Ocorre que, por princípio de direito, o órgão licitante não pode tomar decisões ao seu bel-prazer, sem a devida observância das regras do EDITAL ao qual se encontra estritamente VINCULADO. A Prefeitura não pode "passar por cima" das regras do edital para tentar suprir os evidentes defeitos das propostas dos licitantes.

Fazer isso é desrespeitar a ISONOMIA e a VINCULAÇÃO ao instrumento convocatório. Ao que tudo indica, a Comissão quer "fazer vistas grossas" para permitir que as licitantes disputem o menor preço, mas ao assim fazer coloca em risco a execução do objeto e "passa por cima" de direitos subjetivos dos licitantes, contrariando a legalidade e o interesse público.

O fato incontornável é que há um reconhecimento de **CÓPIA DE CONTEÚDO** entre duas propostas de dois licitantes diferentes, além de **CÓPIA DA INTERNET** de uma séria de **RESPOSTAS COMPLETAS AOS QUESITOS**, o que torna necessariamente as propostas em questão SUJEITAS à **DESCLASSIFICAÇÃO SUMÁRIA**, de acordo com o texto expresso do EDITAL DE LICITAÇÃO, que em seu **ANEXO V PREVÊ DE MODO CLARO QUE NA ANÁLISE DAS PROPOSTAS HAVERIA "DESPONTUAÇÃO" DO TÓPICO QUE APRESENTASSE INFORMAÇÕES DE TERCEIROS SEM AS RESPECTIVAS INDICAÇÕES DE ORIGEM E AUTORIA:**

> Serão despontuados os tópicos que:
>
> a) Não atendam às exigências deste EDITAL;
>
> b) Apresentem informações estranhas à PROPOSTA TÉCNICA, tais como preços e valores financeiros.
>
> c) Não serão aceitos manuais ou procedimentos de sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário que não tenham similaridade com os sistemas (SAA e SES) do Município de Potim.
>
> d) Qualquer menção de textos, teorias e representações gráficas (não elaboradas pelos autores da proposta técnica) que não constarem sua origem e autoria.

Não há como tergiversar na aplicação da regra objetiva do edital, sob pena de afronta direta ao instrumento convocatório, à motivação e à ISONOMIA. **Se está comprovado e reconhecido pela própria COMISSÃO que as propostas são idênticas e foram objeto de cópia e cola sem a devida referência – tanto que a licitante TERRACOM acusa a licitante EPPO de plágio em seu recurso(!) – o único caminho possível para a Comissão é a ANULAÇÃO PARCIAL do julgamento e o reconhecimento da DESCLASSIFICAÇÃO DAS PROPONENTES em questão. Não há outra opção para a comissão, ela deve considerar as propostas desclassificadas, sob pena de violar o edital de licitação.**

Vale destacar que a Impetrante, ao contrário das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO, utilizou-se de trechos de conteúdo extraídos da internet apenas de modo a complementar às informações devidamente respondidas em seus quesitos com conteúdo de sua **própria AUTORIA**. Porém as licitantes em questão, ao contrário da Impetrante, utilizaram-se de trechos copiados da internet e de trechos copiados entre si para a **RESPOSTA INTEGRAL** de uma séria de quesitos, o que obviamente não é a mesma situação!

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

A questão discutida no recurso da Impetrante é justamente a **EXTENSÃO** das cópias e o fato das licitantes TERRACOM e Grupo EPPO terem utilizado o **MESMO CONTEÚDO** para **RESPOSA INTEGRAL** da **Parte 4 de suas respectivas propostas**, **SEM A DEVIDA INDICAÇÃO DA FONTE (AUTORIA)**, o que desrespeita flagrantemente a exigência do EDITAL. Porém, em relação a isso a decisão de julgamento dos recursos simplesmente silenciou, deixando de abordar os argumentos apresentados pela Impetrante em sede administrativa, mais uma vez violando o dever de motivação e a vinculação ao instrumento convocatório da licitação.

Por essas razões, tendo em vista a clara existência de cópia integral da Parte 4 das propostas técnicas apresentadas pelas empresas TERRACOM e GRUPO EPPO sem qualquer menção de fonte, não apenas a "despontuação" dos tópicos, mas também a **desclassificação** das propostas técnicas dessas licitantes, **eram medidas que se impunham no julgamento levado a efeito pela d. Comissão**.

Entretanto, o fato inescapável é que **o julgamento das Propostas Técnicas, de forma ilegal, arbitrária e abusiva não levou em conta as ilegalidades cometidas pelas licitantes**, o que determina, sem qualquer dúvida, a necessidade de **anulação parcial imediata** – e posterior retificação do julgamento pela própria Comissão –, sob pena de serem consolidados os deletérios efeitos causados à Impetrante, em afronta ao seu direito líquido e certo a um julgamento justo!

Não se trata, pois, de analisar o mérito técnico de cada ponto preenchido das propostas técnicas. **TRATA-SE DE MATÉRIA EXCLUSIVAMENTE DE DIREITO E COMPROVADA OBJETIVAMENTE SOMENTE PELOS DOCUMENTOS JUNTADOS À INICIAL**. É simples perceber que a decisão está deslocada da realidade dos fatos. Não há lastro documental para a decisão tomada ou, quando há, a decisão está contraditória com a prova constante do processo.

Quando o julgamento diz que um documento ou informação foi apresentado mas ele/ela não está lá, trata-se de evidente **falha de motivação**, na medida em que a motivação consiste exatamente nesse ônus de trazer ao processo **os motivos de fato e de direito para a decisão**, o que evidentemente não foi feito pela Comissão neste processo licitatório.

É contra estas **flagrantes ilegalidades**, e apenas isto, que a Impetrante se volta no presente Mandado de Segurança, pretendendo ver assegurado o seu direito líquido e certo a **anulação das partes ilegais do julgamento**, a fim de a matéria seja devolvida à autoridade e seja enfim realizado um julgamento devidamente **motivado** e condizente com os **elementos fáticos existentes** e constantes dos autos do processo administrativo.

Não bastasse isso, o quadro a seguir destaca e resume os demais **8 (oito) itens** de ilegalidade que atribuem indevidamente a nota "INSATISFATÓRIO" aos quesitos respondidos pela Impetrante, a saber:

Quesito	Decisão de Julgamento	Fato/Realidade	Ilegalidade da decisão
Quesito 1.c.2	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante não teria apresentado "*os critérios de dimensionamento para a ETA convencional prevista no Edital, ou seja não apresentou critérios para a implantação da nova matriz hídricas exigidas*".	A partir da página 197 até a página 219 da proposta Técnica da Impetrante, há um memorial descritivo completo da Estação de Tratamento de Água (ETA) a ser implantada. Da leitura das páginas da Proposta da Impetrante, fica claro que todos os critérios de dimensionamento foram disponibilizados nas mais de 20 páginas em A3 específicas para o assunto.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.**
			Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)
			A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

			copiou trechos do edital e do plano de saneamento, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante! Além disso, a Impetrante deixou claro em sua proposta que adotou como solução o que está vigente na decisão judicial, que é a captação superficial! Por exemplo quando a Impetrante afirma que "a decisão não seja revertida...", quer dizer justamente que caso não seja possível a captação subterrânea!
Quesito 3.b.4	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante não teria descrito "*os procedimentos de operação da EEA e nem a participação efetiva de equipes volantes e as diferentes estratégias de manutenção*".	Entretanto, o atendimento foi comprovado, conforme 2 (dois) trechos destacados da Proposta Técnica da Impetrante (fls. 597/598, subitem "3.b.4.2) Características operacionais").	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante! Além disso, não existe sequer uma palavra julgando o mérito em questão. É uma replicação do que a própria Impetrante discorreu em sua proposta sem fazer nenhum julgamento!
Quesito 3.b.8	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante não teria abordado "*o controle de qualidade no que tange a Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de água: captação, adução, ETAs, EEATs, Reservação; Redes e os respectivos processos, apenas se ateve ao controle de qualidade do produto final*".	Entretanto, as tabelas 3.5 e 3.6 da Proposta Técnica da Impetrante identificaram justamente um controle da qualidade no sistema de abastecimento de água (captação, adução, ETA, Reservação e Rede).	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante! E pior, faz uma avaliação fora do tema discutido pela Impetrante e faz uma afirmação falsa de que a Impetrante teria se preocupado apenas com a qualidade da água, o que

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

			não encontra qualquer fundamento na realidade fática de sua proposta técnica.
Quesito 3.c.6	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que "*o proponente descreveu o monitoramento do efluente final, o quesito solicita o Programa de Qualidade para operação e manutenção do SES*".	Os trechos correspondentes ao quesito (3.c.6.2.) da Proposta Técnica da Impetrante comprovam que foi apresentado Programa de Qualidade para operação e manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES). A Impetrante efetivamente apresentou ambos os itens (que compõem o SES) e não somente o efluente final, conforme trechos da Proposta Técnica juntados à inicial (fls. 655/656 do doc. 14).	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante! A decisão é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação!
Quesito 1.a.2	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de "*Material não específico às atividades de saneamento e condições ambientais do Município de Potim, e não considera possíveis ou futuras mudanças em processos, projetos, produtos, serviços e atividades novas ou modificadas*".	Entretanto, na parte correspondente ao quesito em questão (1.a.2) foi demonstrado que a Proposta Técnica abordou aspectos de poluição, desmatamento, inundação entre outros tópicos que são referentes ao saneamento básico (fls. 23/39 do doc. 14). Ou seja, o fato é que, da leitura da Proposta Técnica da Impetrante, fica claro que foi satisfatoriamente abordado tudo o que era necessário.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. Ao dizer que a proposta da Impetrante "não considera possíveis ou futuras mudanças em processos, projetos", fica claro que o "julgamento" desse quesito está desprovido de qualquer fundamento lógico ou racional. **Essa frase nem mesmo faz sentido no contexto**, dificultando a Impetrante de exercer o contraditório técnico em face de tamanha inconsistência. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação. Vale deixar claro que "vegetação e clima", apesar de serem questões ambientais, em nada influenciam nesse caso em relação ao SAA e SES, sendo certo que a Impetrante abordou mais do que o suficiente sobre todos os aspectos diretamente ligados ao SAA e SES.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Quesito 1.b.4	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante "*não descreve os poços que estão em operação e permanecerão abastecendo pelo menos a curto prazo, não descreve os dados dos poços existentes tais como vazões, potências das bombas, macromedidores, cavalete, quadro de energia e outros componentes*".	Entretanto, foi demonstrado que todas as descrições e diagnóstico das unidades de abastecimento foram descritas no quesito 1.b.1) Proposição de soluções para os problemas críticos existentes da Proposta Técnica da Impetrante.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. Aqui a d. Comissão comete um equívoco ao afirmar que a Impetrante não teria respondido ao quesito. E isso pelo simples fato de que todas as descrições e diagnóstico das unidades de abastecimento foram descritas no quesito 1.b.1) Proposição de soluções para os problemas críticos existentes. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação.
Quesito 2.d.6	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que a Impetrante teria abordado "*temas genéricos sobre os impactos da falta de saneamento, não abordou os temas específicos da cidade de Potim*".	Entretanto, todos os principais pontos foram abordados na Proposta Técnica, especificamente para a realidade de Potim, sendo o principal a grave poluição pela atual ausência completa de tratamento de esgoto e também sobre os impactos positivos da implantação de tratamento.	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação.
Quesito 3.c.5	Atribuiu a nota "INSATISFATÓRIO" ao quesito da Proposta Técnica da Impetrante GENERAL WATER, sob alegação de que "*a proponente não atentou que as atividades relativas ao SES tem diferenças importantes, como limite de acumulação de esgoto muito pequeno, diferente da modulagem do SAA que tem a possibilidade da equalização da Produção com a Reservação*".	Entretanto, foi apresentada justificativa (os programas de eficientização são inevitavelmente parecidos) e extensa resposta ao quesito, tendo sido apontado Programa de eficientização energética contendo diversas atividades. O fato irrefutável é que a Impetrante apresentou Programa de eficientização enérgica contendo "Procedimentos para o controle e redução de energia elétrica no sistema; manutenção de cadastro técnico atualizado das instalações e das contas; Desenvolvimento de ações administrativas; Análises dos parâmetros operacionais; ações de origem técnico-operacional e o desenvolvimento de projetos de eficiência energética".	Falta de motivação ou motivação errada, baseada em fatos que não correspondem à realidade. **Consequência: nulidade da decisão em relação a este quesito.** **Ilegalidade da decisão de recurso (JUÍZO DE RECONSIDERAÇÃO)** A decisão da Comissão de Licitação, em juízo de reconsideração, apenas reitera a decisão anterior e acrescenta argumentos desconexos, sem adentrar nos argumentos e nos fatos alegados no recurso administrativo da Impetrante! A decisão é extremamente superficial, e não aborda as justificativas apresentadas

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

			pela recorrente, apenas reitera a decisão sem qualquer motivação! Vale ressaltar que a licitante TERRACOM fez exatamente o mesmo que a Impetrante, porém recebeu nota "SATISFATORIO" no quesito em questão!

A partir da tabela acima, fica evidente que **há casos em que a Comissão de Licitação chega ao absurdo de considerar premissas inexistentes** no julgamento, ou seja, **diz que a Impetrante não apresentou uma determinada informação, ENQUANTO TAL INFORMAÇÃO NA REALIDADE CONSTA EXPRESSAMENTE DE SUA PROPOSTA TÉCNICA, BASTANDO PARA ISSO CONFERIR O DOCUMENTO APRESENTADO PELA IMPETRANTE.**

Mais uma vez ressalta-se a desnecessidade de qualquer prova adicional além daquelas já constantes dos autos, ou realização de perícia técnica para adentrar nas minúcias técnicas de cada quesito exigido no Edital. Apenas o que se pretende é que a Administração pública se desincumba adequadamente do ônus de **motivação** de seus atos, avaliando todos os quesitos a partir dos critérios objetivos definidos no Edital e fazendo constar da sua decisão os motivos de seu julgamento **a partir dos documentos e informações verdadeiros, efetivamente apresentados pelas licitantes**.

E isto somente poderá ser feito com a determinação de **anulação parcial da decisão administrativa** nos pontos ora questionados e devolução da matéria para a Comissão julgadora, de modo que ela possa decidir novamente **sem os vícios que macularam o julgamento original.**

A descrição das explícitas ilegalidades acima permite constatar, por si só, que a decisão da d. Comissão está deslocada da realidade dos fatos, estando comprovada a **falha de motivação** no julgamento das Propostas Técnicas, visto que não foram trazidos ao processo licitatório pela d. Comissão os motivos de fato e de direito para a decisão.

A documentação apresentada nos autos evidencia haver elementos consistentes e suficientes a corroborar o que é veiculado nesta inicial no sentido de que **não houve observância pela autoridade coatora de requisito essencial à validade dos atos jurídico-administrativos, tendo em vista os fatos incontroversos e suscetíveis de comprovação imediata e inequívoca**.

Sem prejuízo do exposto até aqui, a Impetrante discorre de maneira ainda mais detalhada no ANEXO (doc. 11) acerca de cada um dos itens destacados resumidamente na tabela acima, com o objetivo de não restar qualquer dúvida sobre as ilegalidades apontadas e que merecem ser afastadas de pronto por este MM. Juízo. Referido ANEXO deve ser lido e entendido como complemento à presente inicial e às razões do recurso administrativo da Impetrante (doc. 09), e tem por objetivo facilitar o entendimento deste MM. Juízo acerca das motivações e da consistência do direito alegado pela Impetrante.

V.3. Da necessidade de Anulação Parcial do Julgamento por Ausência de Motivação/Justificativa e Desvinculação ao Instrumento Convocatório: Invalidade, Ofensa ao Contraditório, Ampla Defesa e Devido Processo Legal Administrativo.

Nos itens destacados acima no presente *mandamus*, é perceptível a utilização de **expressões genéricas**, **abstratas**, SEM QUALQUER COMPROMISSO COM O LASTRO FÁTICO, na tentativa de servir como fundamento para o julgamento. Além disso, **várias**

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

análises limitaram-se à cópia dos elementos trazidos pelas Propostas, sem indicar seu nível de adequação aos requisitos do Edital de Concorrência.

Tais defeitos que reclamam a **anulação** das notas atribuídas foram mais bem delineados no ANEXO (doc. 11) do presente mandado de segurança e no recurso administrativo da Impetrante (doc. 09), mas o que se quer registrar aqui é a única conclusão possível acerca do julgamento das Propostas Técnicas: **A NECESSIDADE DE SUA ANULAÇÃO PARCIAL DEVIDO À FALTA DE MOTIVAÇÃO ADEQUADA EM RELAÇÃO ÀS NOTAS DE DIVERSOS QUESITOS TÉCNICOS**.

Note-se que a ausência de **motivação** – que é elemento essencial de validade para qualquer ato administrativo – não é apenas um vício formal no caso concreto, o que já seria grave o suficiente para reclamar a **anulação parcial** da decisão aqui defendida. O ato atacado deixou de anunciar expressamente as razões que levaram à atribuição das notas às licitantes, mas, mais do que isso, **efetivamente não se ampara em uma análise fundamentada, clara e coerente e consistente de cada uma das propostas**, E NÃO CONSIDERA A REALIDADE DOS **FATOS**.

É posição assente que a **motivação** do ato administrativo deve, ainda que sucinta, necessariamente atender aos requisitos da congruência, exatidão, coerência, suficiência e clareza. Uma motivação obscura ou incongruente, com fatos e fundamentos não compreensíveis e/ou não proporcionais entre si, evidencia uma fundamentação viciada. O mesmo ocorre com a fundamentação que surge com o emprego de conceitos vagos, sem base sólida fática ou jurídica.

Sabe-se que a **TEORIA DOS MOTIVOS DETERMINANTES** é utilizada para a situação em que os fundamentos de fato de um ato administrativo são indicados pela motivação, HIPÓTESE NA QUAL **A VALIDADE DO ATO DEPENDE DA VERACIDADE DOS MOTIVOS ALEGADOS**. Se a autoridade pública pratica o ato alegando um determinado **motivo de fato** (existência de uma informação ou documento no processo, por exemplo), mas em seguida se comprova que esse documento ou informação é inexistente no processo, o ato administrativo será nulo por vício de motivo, pois o fundamento alegado não se mostrou verdadeiro. Assim, a partir da motivação, vincula-se a Administração ao alegado, isto é, ao motivo que acaba sendo **determinante** para a validade do ato.

Portanto, a denominada teoria dos motivos determinantes consiste em explicitar que **A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTÁ SUJEITA AO CONTROLE ADMINISTRATIVO E JUDICIAL RELATIVO À EXISTÊNCIA E À PERTINÊNCIA OU ADEQUAÇÃO DOS MOTIVOS QUE ELA DECLAROU COMO CAUSA DETERMINANTE DA PRÁTICA DE UM ATO/DECISÃO**.

É importante registrar que o que ora se está a apontar como causa para a **anulação parcial** da decisão de julgamento não é um ato inconformado de uma licitante mal posicionada, ou um preciosismo dispensável. Isto porque a motivação dos atos administrativos é um verdadeiro **dever** da Administração Pública, sendo conduta mínima exigida quando do julgamento de propostas em um certame licitatório.

Daí se conclui que o mero apontamento/reprodução acrítica das respostas trazidas nas Propostas Técnicas das licitantes – e em algumas delas que não guardam relação com os elementos fáticos demonstrados – dá azo a toda sorte de arbitrariedades.

É clara, assim, a presença de ilegalidades na r. decisão atacada, pela falta de requisito de validade, qual seja a **motivação**. Como é cediço, a **motivação** dos atos administrativos é dever constitucional imposto aos **agentes públicos**, sendo certo que o resultado do julgamento, desacompanhado da devida fundamentação, é causa para a anulação da parte

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

viciada do julgamento e a sua **substituição por outra avaliação que atenda aos critérios legais e as disposições do edital de licitação correspondente**.

Afinal, a motivação dos atos administrativos não está simplesmente amparada em discussões teóricas. É, isto sim, requisito previsto na Lei nº 9.784/99, a regular os procedimentos administrativos[8]. Veja-se, neste sentido, que há expressa menção à necessidade de motivação dos atos administrativos que **decidam processos administrativos de concurso ou seleção pública**, nos termos do art. 50 do referido diploma:

> Art. 50. Os atos administrativos deverão ser motivados, **com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos**, quando:
> I - **neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses**;
> II - imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;
> **III - decidam processos administrativos de concurso ou seleção pública;**
> IV - dispensem ou declarem a inexigibilidade de processo licitatório;
> V - **decidam recursos administrativos**;
> VI - decorram de reexame de ofício;
> VII - deixem de aplicar jurisprudência firmada sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais;
> VIII - importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de ato administrativo.
> § 1º **A motivação deve ser explícita, clara e congruente**, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas, que, neste caso, serão parte integrante do ato. (grifos nossos)

A Concorrência Pública nº 001/2019 trata-se de verdadeiro **processo administrativo de seleção pública**, que visa a selecionar empresa ou consórcio para a concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Potim. Assim é que os atos concernentes a este processo deverão estar plenamente motivados, o que não se cumpre com a indicação **abstrata** e **superficial** de "cumprimento parcial" ou "cumprimento insatisfatório" do item analisado.

Ao contrário, a própria lei está a dizer que é necessária a indicação dos **fatos** e **fundamentos** jurídicos. **Ou seja: é necessário amparar a decisão administrativa com base no conteúdo das propostas (fatos) e na indicação expressa do que, e como, restou cumprido ou descumprido os elementos previstos no Edital (fundamentos jurídicos).**

Nesse sentido é que a **vinculação ao instrumento convocatório** constitui um dos pilares principiológicos fundamentais dos procedimentos licitatórios, nos termos dos artigos 3º e 41 da Lei nº 8.666/93, razão pela qual a ***"Administração Pública não pode descumprir as normas legais, tampouco as condições editalícias, tendo em vista o princípio da vinculação ao instrumento convocatório"***[9].

E aqui o Edital (Anexo V) foi claro ao exigir da Comissão Especial de Licitação que a atribuição das Notas Técnicas (NT) a cada um dos tópicos deve se dar a partir da verificação no caso concreto – ou seja, a partir da avaliação detalhada das propostas dos

---

[8] O entendimento encontra ressonância na jurisprudência nacional: *"(...). 3.* ***De acordo com a Lei n. 9.784/99, art. 50, "deverão ser motivados todos os*** **atos administrativos** ***que****: neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses; imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;* ***decidam processos administrativo de concurso ou seleção pública****; dispensem ou declarem a inexigibilidade de processo licitatório;* decidam recursos administrativos*; decorrem de reexame de ofício; deixem de aplicar jurisprudência firmada sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais; importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de outro ato". 4.* **A motivação dos atos administrativos é um princípio constitucional implícito, resultando do disposto no art. 93, X, da Constituição** *(pois não é razoável a obrigatoriedade de motivação apenas das decisões administrativas dos Tribunais),* ***do princípio democrático, uma vez que indispensável ao convencimento do cidadão e ao consenso em torno da atividade administrativa (Celso Antônio Bandeira de Mello), e da regra do devido processo legal****. É, por isso, uma exigência inderrogável, de modo que não prevalece para o fim de dispensar motivação da revogação - como no caso aconteceu - a nota de "caráter precário". (...)." TRF 1ª Região - AMS processo 2001.38.00.025743-3 - 5ª Turma - unânime - 01/03/2007.*

[9] STJ - REsp 797.179/MT, Rel. Min. Denise Arruda, Primeira Turma, julgado em 19.10.2006, DJ 07.11.06 p. 253.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

concorrentes – do efetivo preenchimento dos requisitos de **clareza**, **objetividade**, **coerência** e **consistência** de **cada quesito**, assim como o integral atendimento às **metas** fixadas para a concessão e **demais disposições** contidas no Edital e seus Anexos, além do atendimento às **especificações técnicas** aplicáveis aos serviços licitados.

Sabe-se que o julgamento das propostas é fase especialmente importante no certame licitatório. É a partir dele que será definido o que a Administração Pública, representada, neste caso, pela Comissão Especial de Licitação, considera a MELHOR PROPOSTA, ou seja, aquela que atenderá de forma mais aderente ao interesse público.

O próprio Edital de Concorrência Pública previu, em seu item 15.7, a necessidade de o julgamento ser realizado de maneira objetiva, analisados os itens específicos a serem avaliados, conforme anexo contendo a pormenorização dos elementos que deveriam ser atendidos em cada uma das propostas técnicas apresentadas. Confira-se:

> 15.7. **O julgamento das PROPOSTAS TÉCNICAS dar-se-á por critérios objetivos**, conforme consta no ANEXO V – Informações Gerais Elaboração da PROPOSTA TÉCNICA, mediante atribuição de nota, denominada "Nota Técnica da Proposta Técnica", identificada pela sigla (NTPT).

E o instrumento convocatório cuidou, ainda, de estabelecer, nos termos do Anexo V, qual seria a metodologia adotada para a avaliação das propostas, a partir da seguinte atribuição de notas pela Comissão Especial de Licitação:

> NT(i) = 0: quando o tópico não for apresentado;
> NT(i) = 2: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos quesitos mínimos exigidos no tópico;
> NT(i) = 4: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos quesitos mínimos exigidos no tópico;
> NT(i) = 6: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 80% (oitenta por cento) dos quesitos mínimos exigidos;
> NT(i) = 8: quando a apresentação do tópico abordar, pelo menos, 90% (noventa por cento) dos quesitos mínimos exigidos;
> NT(i) = 10: quando o tópico for apresentado de maneira a atender 100% (cem por cento) dos quesitos exigidos.

Assim é que, para definição de qual nota seria atribuída, o procedimento correto consistia na **motivação** do ato com a indicação do que não restou atendido por cada licitante, e o que isso representava perante a totalidade dos itens exigidos no Edital de Concorrência.

Dessa forma, se o instrumento convocatório previa progressão (para notas acima de 0) de 50% a 100% dos quesitos exigidos, **é de se concluir que deveria ser estabelecida uma verdadeira métrica, a demonstrar o que cada uma das propostas, em cada um daqueles quesitos, desatendeu ou atendeu parcialmente o que estava sendo solicitado**. E, a partir disso, deveria ser realizada a avaliação de qual a porcentagem a ser atribuída em vista do conteúdo analisado, diante das disposições do Anexo V do Edital.

É este, afinal, o pressuposto do que resulta em um julgamento objetivo. Ele é, em suma, uma verdadeira limitação à atividade discricionária da Administração Pública, que passará a ter balizas para atribuir esta ou aquela nota – sempre respeitando os parâmetros estabelecidos no próprio Edital. **Não há, assim, espaço para qualquer tipo de arbitrariedade, aleatoriedade ou julgamento meramente abstrato**. Sem que sejam cotejados os elementos fáticos, com a atribuição de nota precedida pela demonstração de seu pressuposto de fato e de direito, não há que se falar em julgamento consentâneo ao interesse público.

O Tribunal de Contas da União diversas vezes já reiterou a necessidade de haver **julgamento objetivo**, que encontre profunda ressonância com aquilo que o Edital e a lei estão a estabelecer sobre as condições de avaliação das propostas:

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

> **Não pode a Administração descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada**, nos termos do art. 41 da Lei nº 8.666/1993. **No julgamento das propostas, a Comissão levará em consideração os critérios objetivos definidos no edital ou convite, os quais não devem contrariar as normas e princípios estabelecidos pela Lei de Licitações e Contratos Administrativos**, conforme o art. 44 da Lei nº 8.666/1993. **Julgamento das propostas será objetivo, devendo a Comissão de Licitação ou o responsável pelo convite realizá-lo em conformidade com os tipos de licitação, os critérios previamente estabelecidos no ato convocatório e de acordo com os fatores exclusivamente nele referidos, de maneira a possibilitar sua aferição pelos licitantes e pelos órgãos de controle**, em atendimento ao disposto no art. 45 da Lei nº 8.666/1993. (Acórdão nº 2345/2009), grifos nossos.

No entanto, em clara violação a essas balizas, ou seja, em desrespeito ao princípio do julgamento objetivo, além da já apontada inobservância do princípio da motivação, **a Comissão Especial de Licitação, aqui representada por seu Presidente, cometeu uma série de irregularidades na atribuição de notas nos pontos destacados no presente *mandamus***. Logo, não restam dúvidas quanto a necessidade de se **anular** o julgamento técnico nos itens apresentados, a fim de se atrelar a análise da documentação apresentada pelas licitantes às exigências editalícias.

E o mesmo **defeito de motivação** está presente na decisão que deferiu apenas parcialmente o **recurso administrativo** interposto pela Impetrante, conforme se observa da sua transcrição acima. Note-se que **não houve qualquer motivação/justificativa na decisão proferida pelo Presidente da Comissão Especial de Licitação, que ratificou diversas ilegalidades cometidas na decisão da Comissão Especial de Licitação, embora tenham sido apresentadas substanciosas razões recursais pela Impetrante no recurso administrativo por ela interposto**.

O Presidente da Comissão Especial de Licitação também não apresentou em sua decisão qualquer embasamento técnico e jurídico para a rejeição das razões recursais da Impetrante, além de não ter enfrentado diversos argumentos trazidos pela Impetrante. Ou seja, **o recurso administrativo interposto pela Impetrante foi em grande medida ignorado**, carecendo a decisão, portanto, de qualquer **motivação**. O fato é que **não foi apresentada qualquer justificativa para o indeferimento da maioria das razões recursais apresentadas**.

A ausência de motivação ou a motivação baseada em fatos inexistentes, além impedir o controle do comportamento administrativo, viola claramente o **dever de motivação adequada** dos atos administrativos, além de representar evidente **violação aos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal**. Se **inverídico o pressuposto fático (motivo)** ou afastado do ordenamento o fundamento jurídico (motivo legal), lícito é ao Judiciário, uma vez provocado, **determinar a anulação do ato e a sua nova edição sem os vícios que o macularam.**

Isto porque os motivos de fato e de direito indicados como fundamento da atuação estatal, sempre que inexistentes, inverídicos ou equivocadamente qualificados, submetem-se aos efeitos do controle decorrente do artigo 5°, XXXV, da Constituição ("*a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*").

Ora, na medida em que o contraditório e a ampla defesa encontram-se erigidos como garantias no artigo 5°, inciso LV, da Constituição Federal, é inadmissível que a atuação administrativa surja desacompanhada das razões fáticas e jurídicas que a justificaram, sob pena de, ausente a motivação, afigurar-se impossível o exercício democrático das mencionadas garantias constitucionais. Por isso Hely Lopes Meirelles é categórico ao afirmar que:

> "Em conclusão, com a Constituição de 1988 consagrando o princípio da moralidade e ampliando o do acesso ao Judiciário, **a regra geral é a obrigatoriedade da motivação**, para

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

> que a atuação ética do administrador fique demonstrada pela **exposição dos motivos do ato e para garantir o próprio acesso ao Judiciário**"[10]. (grifos nossos)

A motivação surge, ainda, como meio necessário à caracterização do devido processo legal, insculpido no artigo 5°, inciso LIV, da Constituição Federal. Um ato que não ostente as razões pelas quais foi praticado não atende à norma fundamental que consagrou o *due process of law*. Nesse sentido, decisões judiciais já assentaram que a falta de motivação caracteriza arbítrio e ofensa ao ordenamento, sendo capaz de atrair a imediata repulsa pelo Judiciário.

A simples ausência de fundamentação, que já implica em falta de publicidade no que se refere às razões de fato e de direito que devem embasar o comportamento administrativo, **nega vigência a garantias constitucionais basilares**, comprometendo a necessária transparência administrativa (ofensa da autoridade ao direito de se ver revelados os pressupostos de fato ou de direito que exigiram o comportamento administrativo). Confira-se o seguinte julgado do STJ:

> ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. SERVIDORA PÚBLICA ESTADUAL. REMOÇÃO EX OFFICIO. **AUSÊNCIA DE MOTIVAÇÃO. NULIDADE DO ATO**. DECISÃO MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.
> 1. "O princípio da motivação possui natureza garantidora quando os atos levados a efeito pela Administração Pública atingem a seara individual dos servidores. Assim, a remoção só pode ser efetuada se motivada em razão de interesse do serviço." (Gilson Dipp, 5.ª Turma, relator do RMS 12.856/PB, DJ de 01/07/2004.) 2. **Na hipótese em apreço, o ato atacado, o qual ordenou a remoção da servidora, encontra-se desacompanhado do seu motivo justificador. Não há qualquer menção, nem mesmo sucinta, referente à causa que deu ensejo ao deslocamento. Por conseguinte, trata-se de ato eivado de nulidade por ausência de motivação**.
> 3. Inexistindo qualquer fundamento apto a afastar as razões consideradas no julgado ora agravado, deve ser a decisão mantida por seus próprios fundamentos.
> 4. Agravo regimental desprovido. (AgRg no RMS 18.388/PB, Rel. Ministra LAURITA VAZ, QUINTA TURMA, julgado em 12/12/2006, DJ 12/02/2007, p. 273 – grifos nossos)

Analisando situações congêneres, os tribunais pátrios já se debruçaram sobre o tema, entendendo pela necessária declaração de nulidade dos atos praticados em desacordo com o **Princípio da Motivação**, por inobservância dos Princípios do Contraditório, da Ampla Defesa e do Devido Processo Legal, conforme destacado no julgado a seguir:

> 4. **A motivação dos atos administrativos é um princípio constitucional implícito, resultando do disposto no art. 93, X, da Constituição** (pois não é razoável a obrigatoriedade de motivação apenas das decisões administrativas dos Tribunais), **do princípio democrático, uma vez que indispensável ao convencimento do cidadão e ao consenso em torno da atividade administrativa (Celso Antônio Bandeira de Mello), e da regra do devido processo legal. É, por isso, uma exigência inderrogável**, de modo que não prevalece para o fim de dispensar motivação da revogação – como no caso aconteceu – a nota de "caráter precário". (TRF 1ª Região – MAS processo 2001.38.00.025743-3 – 5ª Turma – unânime – 01/03/2007; grifos nossos)

Em vista do exposto, vê-se que o direito ao contraditório, à ampla defesa e ao devido processo legal da ora Impetrante ficou sumariamente mitigado, seja porque, *materialmente*, **nem mesmo foram enfrentadas diversas razões recursais apresentadas pela Impetrante**, seja porque a decisão proferida pela CEL e em grande medida ratificada pelo Presidente da Comissão Especial de Licitação **não motivaram adequadamente** o julgamento das Propostas Técnicas e o indeferimento de diversos itens do recurso interposto.

Há, portanto, **patente ilegalidade na decisão combatida**. **É gritante a arbitrariedade e ilegalidade da decisão de julgamento das Propostas Técnicas em vários**

[10] Meirelles, Hely Lopes. Direito Administrativo Brasileiro, São Paulo: Malheiros, 2001, 21ª edição, pág. 93.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

quesitos, tornando evidente a necessidade de que seja **determinada a reposição da legalidade** no julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação e grande parte ratificada pelo Presidente da Comissão Especial de Licitação, como medida de Justiça.

Observe-se que, mesmo a Impetrante tendo apresentado todos os subsídios e provas adicionais para demonstrar o absurdo das **ilegalidades** cometidas no julgamento das Propostas Técnicas, **a CEL e o Presidente da Comissão Especial de Licitação simplesmente mantiveram diversas ilegalidades**. Inquestionável, portanto, e em todos os sentidos, que a decisão ora guerreada se trata tão somente de clara **violação a direito líquido da Impetrante de obter decisões lastreadas e fundamentadas nos documentos apresentados no processo licitatório, à luz das exigências objetivas previstas no Edital de Licitação.**

É na realidade bastante evidente a arbitrariedade e ilegalidade da decisão combatida, praticada em clara violação aos princípios e regras de **motivação**, **julgamento objetivo**, da **vinculação ao instrumento convocatório da Licitação, e ao contraditório e à ampla defesa**.

VI. DA NECESSIDADE DE CONCESSÃO DE LIMINAR

VI.1. Da fumaça do bom direito e do fundamento relevante para a concessão da liminar pleiteada

No caso presente, o ***fumus boni juris*** está fartamente demonstrado pela completa **ausência de motivação/justificativas** no ato decisório de julgamento das Propostas Técnicas ora combatido e pela consequente violação aos princípios constitucionais do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, que devem pautar a atuação da Administração Pública. Além disso, o julgamento das Propostas Técnicas e a sua **ratificação** pela autoridade superior simplesmente **desconsideraram por completo os critérios objetivos determinados no Edital**, além de ter simplesmente ignorado a documentação relativa à qualificação técnica da Impetrante e as razões apresentadas em seu recurso administrativo.

Violou-se assim, de uma só vez, os princípios da **isonomia**, do **julgamento objetivo** e, principalmente, da **vinculação ao instrumento convocatório**, segundo os quais é vedado à Administração Pública decidir em desatenção às regras e disposições expressas do Edital da Licitação[11]. Ora, a Impetrante demonstrou – conforme restou comprovado no presente *mandamus* – as diversas **ilegalidades** cometidas no julgamento das Propostas Técnicas pela d. Comissão Especial de Licitação. O ato decisório é assim claramente ilegal e merece ser **parcialmente anulado de pronto nos itens aqui impugnados**, a fim de que se restabeleça à situação de normalidade e regularidade jurídica do processo, sem prejuízo aos direitos da Impetrante, ou seja, **mediante a anulação de quaisquer atos subsequentes ao julgamento viciado**.

Assim deve ser porque, como se sabe, a administração pública deve rever os próprios atos quando eivados de nulidade, segundo a Súmula nº 473 do Supremo Tribunal Federal - STF ("***A administração pode anular seus próprios atos, quando eivados de vícios que***

[11] De acordo com José dos Santos Carvalho Filho: "*a vinculação ao instrumento convocatório é garantia do administrador e dos administrados.* ***Significa que as regras traçadas para o procedimento devem ser fielmente observadas por todos. Se a regra fixada não é respeitada, o procedimento se torna inválido e suscetível de correção na via administrativa ou judicial***"[11]. No mesmo sentido é a doutrina de Maria Sylvia Zanella Di Pietro: "*trata-se de princípio essencial* ***cuja inobservância enseja nulidade do procedimento****. Além de mencionado no art. 3º da Lei n. 8.666/93, ainda tem seu sentido explicitado, segundo o qual* ***'a Administração não pode descumprir as normas e condições do edital, ao qual se acha estritamente vinculada'****. E o artigo 43, inciso V, ainda exige que o julgamento e classificação das propostas se façam de acordo com os critérios de avaliação constantes do edital*". DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. 13. Ed. São Paulo: Atlas, 2001, p. 299.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

os tornam ilegais, porque deles não se originam direitos*; ou revogá-los, por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos, e ressalvada, em todos os casos, a apreciação judicial*").

Em suma, conforme demonstrado no presente "*writ*", o julgamento das Propostas Técnicas pela CEL e a posterior decisão do seu Presidente de deferimento apenas parcial do recurso interposto pela Impetrante: ***i)*** não motivaram/justificaram atribuição de notas técnicas ilegais e arbitrárias a diversos quesitos das Propostas Técnicas; ***ii)*** não motivaram/justificaram o indeferimento de diversos itens do recurso administrativo apresentado pela ora Impetrante; ***iii)*** não enfrentaram as substanciosas razões recursais apresentadas pela Impetrante, ignorando o recurso interposto pela Impetrante General Water S.A. em relação aos itens indeferidos; e ***iv)*** desconsideraram por completo o pleno atendimento da Proposta Técnica da Impetrante aos quesitos do Edital.

Esses fatos e documentos denunciam que a conduta da autoridade coatora está eivada de vícios que maculam a lisura dos atos ora guerreados. **Os atos praticados pela autoridade coatora com a prolação da decisão ora combatida são, portanto, absolutamente arbitrários e ilegais e devem ser objeto de <u>anulação</u> por determinação deste d. Juízo,** ainda mais diante da comprovação de que a Impetrante não teve assegurada as garantias constitucionais e legais, erigidas através do artigo 5º, incisos LIV e LV, da Constituição Federal.

Não se trata de demonstração apenas da "fumaça de bom direito". Na realidade o próprio <u>direito líquido e certo</u> da Impetrante já está devidamente comprovado nos presentes autos, a partir, exclusivamente, dos documentos juntados ao presente *mandamus*. Afinal, a Impetrante teve seus direitos absolutamente violados e restringidos sem qualquer explicação (nem mesmo aparente). Seus direitos foram tolhidos sem que tenha tido acesso a um devido processo legal, no qual suas razões de recurso tenham sido efetivamente apreciadas e no qual a decisão só pudesse ser proferida após a devida instrução.

Vale lembrar que não houve sequer ainda a disponibilização da decisão do recurso administrativo pela autoridade superior (Exma. Sra, Prefeita Municipal), o que, por si só, já deve ensejar o reconhecimento sumário da invalidade e incompletude da decisão de julgamento do recurso, bem como a IMPOSSIBILIDADE DE CONTINUIDADE DO PROCESSO LICITATÓRIO sem a disponibilização das razões e do fundamento da decisão da autoridade superior acerca do recurso administrativo interposto pela Impetrante.

Inquestionável, portanto, o cumprimento do primeiro requisito capaz de justificar a concessão da medida liminar ora pleiteada.

VI.2. <u>Do *Periculum In Mora* e da necessidade de garantia de eficácia da segurança</u>

O ***periculum in mora*** é ainda mais evidente, pois, conforme narrado acima, a d. Comissão Especial de Licitação **<u>designou</u>** sessão de abertura dos envelopes das Propostas Comerciais para o **próximo <u>03 de junho</u>**.

Inegável, portanto, a existência de "***fundamento relevante***" e a possibilidade de "***ineficácia da medida***" protetiva judicial caso não seja concedida a medida liminar ora pleiteada (artigo 7º, inciso III da Lei nº 12.016/2009), **<u>uma vez que, não sendo concedida de imediato a ordem judicial impeditiva do prosseguimento da sessão de abertura dos envelopes das Propostas Comerciais, serão consolidados os deletérios efeitos causados à Impetrante em decorrência do ato decisório de julgamento das Propostas Técnicas</u>**.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Assim, presentes se encontram os dois requisitos para a concessão da liminar ora requerida *(fumus boni iuris e periculum em mora)* e para a qual se roga deferimento para o fim de determinar ao Impetrado, na pessoa da autoridade coatora, que **suspenda a sessão de abertura dos envelopes das Propostas Comerciais designada para o próximo 03 de junho de 2020, abstendo-se de praticar quaisquer atos referentes à abertura dos envelopes das propostas e atos subsequentes**, sob pena de serem impostos substanciais prejuízos à Impetrante em decorrência do julgamento ilegal das Propostas Técnicas, levado a efeito pela d. Comissão Especial de Licitação em completo desatendimento aos requisitos do Edital.

E mais, não havendo suspensão imediata da sessão, será consumado o **dano à própria Administração Pública e ao Interesse Público**, na medida em que o Município se verá refém de contratação decorrente de processo administrativo ilegal, que **certamente será declarado nulo pelo Poder Judiciário**, com consequências indenizatórias gravosas ao erário.

Não obstante isso, é certo que que o pedido de concessão da liminar na presente impetração não será de todo prejudicado caso este MM. Juízo não consiga proferir um decisão a tempo de suspender o próximo ato da licitação, uma vez que o pedido de liminar visa à suspensão da licitação no estágio em que ela se encontrar quando da sua apreciação, com o objetivo de evitar, isto sim, a consumação do processo licitatório e a adjudicação do objeto à empresa que vier a ser declarada vencedora da disputa, conforme melhor especificado a seguir.

Vale lembrar que se trata de licitação da concessão dos serviços de água e esgoto do Município de Potim, com prazo de contrato de 35 (trinta e cinco) anos, e valor do investimento estimado acima de R$ 45.000.000,00 (quarenta e cinco milhões de reais). A Municipalidade de Potim estaria, assim, consolidando as ilegalidades cometidas no referido julgamento, conforme fartamente demonstrado pela Impetrante, visto que é bastante evidente que a manutenção de avaliação insuficiente e inadequada das propostas técnicas dos licitantes comprometerá a lisura e a idoneidade do julgamento.

Por isso, **a não anulação parcial do julgamento das Propostas Técnicas certamente representaria um risco efetivo ao Interesse Público, na medida em que permitiria a contratação de empresa que, ao contrário da Impetrante, não detém a devida e comprovada qualificação técnica para a adequada execução dos serviços licitados, perpetuando a situação de ilegalidade e risco à regular prestação do serviço pelo prazo de 35 anos!**

Revela-se evidente, portanto, que **a manutenção *in totum* do julgamento das Propostas Técnicas é muito mais prejudicial ao Interesse Público do que a paralisação imediata da nova etapa da licitação, qual seja, a abertura dos envelopes das propostas comerciais**. A suspensão da sessão de abertura dos envelopes das propostas comerciais enquanto é apreciado o mérito do presente *writ* **não trará maiores consequências ao Impetrado, senão apenas o impedimento provisório de prosseguir com uma licitação no mínimo "duvidosa"**, a qual, no entendimento da Impetrante, coloca em risco a segurança e a qualidade dos serviços pretendidos pela Administração municipal.

Registre-se, por oportuno, que a reversibilidade da medida aqui pleiteada é plenamente possível, com o posterior prosseguimento da análise e julgamento das Propostas Comerciais, razão pela qual da concessão da liminar não advirá qualquer prejuízo, seja para o Município de Potim, seja para potenciais licitantes.

Por outro lado, a Impetrante demonstrou atender à qualificação técnica exigida pelo Edital e pode garantir a qualidade e segurança esperadas, bastando para tanto aguardar-

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

se o provimento jurisdicional e a **determinação de anulação parcial das notas a fim de possibilitar a subsequente correção dos evidentes vícios no julgamento das Propostas Técnicas levado a efeito pela d. Comissão Especial de Licitação**.

É de rigor, portanto, em nome do princípio da economicidade e da eficiência, **a imediata paralisação da nova etapa da licitação**, a fim de se possibilitar a **anulação parcial** do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, a fim de que seja oportunizado ao Impetrado a **correção** das Notas Técnicas nos exatos termos indicados neste Mandado de Segurança, com a consequente **reclassificação** das Propostas Técnicas e **republicação** do resultado dessa etapa da licitação.

VII. DA CONCLUSÃO E DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, resta evidente que a Impetrante detém o direito subjetivo, **líquido e certo**, de ver reconhecida a **invalidade parcial** do julgamento das propostas Técnicas nos pontos cuja **violação** ao dever de **motivação** e **ao Edital de Licitação** restaram inequivocamente comprovados por ato da d. Comissão Especial de Licitação e de seu Presidente.

Mesmo após ter interposto recurso administrativo demonstrando em detalhes as ilegalidades cometidas no julgamento das Propostas Técnicas, **o Presidente da Comissão Especial de Licitação deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo interposto pela Impetrante General Water S.A., ratificando diversas ilegalidades no ato de julgamento das Propostas Técnicas da Comissão Especial de Licitação**.

Por esta razão, e **considerando ainda a designação de sessão de abertura dos envelopes das propostas comerciais para o dia 03.06.2020**, é evidente que a demora na concessão da medida judicial pleiteada poderá resultar na sua imprestabilidade a *posteriori*, pois serão consolidados os efeitos deletérios causados à Impetrante em decorrência do julgamento arbitrário e ilegal das Propostas Técnicas.

Em atenção a essas sobejas ponderações, requer-se a **CONCESSÃO DA SEGURANÇA** para que seja determinada a **anulação parcial** do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante, proferida pelo Presidente da Comissão Especial de Licitação, no que se refere, especificamente, **às ilegalidades apontadas no presente *mandamus***.

Requer-se também a declaração de **nulidade** de todos os demais atos subsequentes praticados em decorrência desse julgamento realizado ao arrepio das garantias legais e constitucionalmente previstas e em clara violação aos princípios e regras do processo licitatório, a fim de que o Impetrado seja compelido a providenciar a **reavaliação** das Notas Técnicas sem os vícios indicados neste Mandado de Segurança, o que certamente resultará na **reclassificação** das Propostas Técnicas e **republicação** do resultado dessa etapa da licitação.

Para este fim, sob pena de resultar a ineficácia da sentença de mérito, requer seja concedida **MEDIDA LIMINAR** *inaudita altera pars* para que a Prefeitura Municipal de Potim, na pessoa das **autoridades coatoras**, **suspenda, de imediato, a sessão de abertura dos envelopes das Propostas Comerciais designada para o dia 03.06.2020**, abstendo-se de praticar quaisquer atos referentes ao recebimento dos documentos e envelopes das propostas comerciais ou

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

quaisquer outros atos em data posterior, até que sobrevenha decisão judicial acerca do mérito discutido na presente impetração.

Sem prejuízo, caso não seja possível a apreciação do pedido liminar a tempo de suspender a sessão de 03.06.2020, requer-se a CONCESSÃO DA LIMINAR para determinar a SUSPENSÃO DA LICITAÇÃO NO ESTÁGIO EM QUE ELA SE ENCONTRAR QUANDO DA SUA APRECIAÇÃO, COM O OBJETIVO DE EVITAR A CONSUMAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO E A ADJUDICAÇÃO DO OBJETO À EMPRESA QUE VIER A SER DECLARADA VENCEDORA DA DISPUTA.

Subsidiariamente, o que se diz apenas por amor ao debate, caso não seja reconhecido por este MM. Juízo o direito da Impetrante à **anulação apenas parcial** do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas levado a efeito pela Comissão Especial de Licitação, requer-se seja declarada a **nulidade completa do julgamento das Propostas Técnicas**, sendo de rigor, consequentemente, a substituição do julgamento **anulado** por outro que supra as ilegalidades cometidas, o que inevitavelmente deverá resultar no reconhecimento da classificação da Impetrante em primeiro lugar na disputa em questão.

Requer-se, outrossim:

(i) no caso da concessão da **medida liminar** *inaudita altera pars*, seja autorizado cumprimento da **notificação** da autoridade coatora pela própria Impetrante ou por seus advogados, na forma do art. 4º, § 1º da Lei nº 12.016/2009, mediante envio de cópia da decisão por *e-mail* ou outro meio que assegure a autenticidade do documento e a imediata ciência pela autoridade.

(ii) sejam oficiadas as **autoridades coatoras** no endereço acima referido para prestar suas informações no prazo legal;

(iii) seja o órgão de representação judicial da **Prefeitura Municipal de Potim** cientificado acerca do presente *mandamus*, encaminhando-lhe cópia da inicial, para que, querendo, ingresse no feito, nos termos do artigo 7º, inciso II, da Lei Federal nº 12.016/2009;

(iv) sejam as intimações dos atos processuais efetuadas exclusivamente em nome de RAFAEL ROQUE GAROFANO (OAB/SP nº 281.906) e FABRICIO ABDO NAKAD (OAB/SP nº 330.715), nos termos do art. 272, § 2º do Código de Processo Civil, sob pena de nulidade; e

(v) a juntada das guias comprobatórias de recolhimento de custas, taxas e emolumentos devidos em razão da presente impetração (doc. 21).

Provará o alegado por meio dos documentos ora anexados e dos demais constantes dos processos administrativos junto aos Impetrados (art. 6º, § 1º da Lei nº 12.016/2009).

Dá-se à causa o valor de R$ 1.000,00 (mil reais).

Termos em que

pede deferimento.

São Paulo, 01 de junho de 2020.

RAFAEL ROQUE GAROFANO
OAB/SP nº 281.906

FABRICIO ABDO NAKAD
OAB/SP nº 330.715

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

DANIELA NATALE NASSER GAROFANO
OAB/SP nº 293.241

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

Lista de Documentos Anexos

Doc. 01: Comprovantes de Inscrição Cadastral no CNPJ

Doc. 02: Instrumento Particular de Mandato e Atos Societários

Doc. 03: Edital de Licitação nº 053/2019 (Processo Administrativo Municipal nº 210/2019)

Doc. 04: Comunicado 01 (emitido pela Prefeitura em 27/08/2019)

Doc. 05: Contrato nº 022/2020 (PAD nº 037/2020; Dispensa 02/2020)

Doc. 06: Representação nº 00010334.989.20-9 junto ao E. TCE/SP

Doc. 07: Decisão do Conselheiro Antônio Roque Citadini de 08/05/2020 assinando prazo para a Prefeitura de Potim se manifestar acerca das alegações contidas na Representação

Doc. 08: Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019

Doc. 09: Recurso Administrativo interposto pela Impetrante em 24/04/2020 e Recursos Administrativos e Contrarrazões das demais licitantes e da Impetrante

Doc. 10: Anexo do Recurso Administrativo interposto pela Impetrante

Doc. 11: Detalhamento das ilegalidades da decisão (análise quesito a quesito)

Doc. 12: Decisão de Indeferimento do Recurso Administrativo da Impetrante

Doc. 13: Publicação no Diário Oficial dos resultados da fase de Julgamento das Propostas Técnicas após recursos e contrarrazões e da designação da sessão de abertura dos envelopes das propostas comerciais para 03.06.2020

Doc. 14: Proposta Técnica da Impetrante (General Water S.A.)

Doc. 15: Proposta Técnica da licitante Terracom Concessões e Participações Ltda.

Doc. 16: Proposta Técnica da licitante EPPO Saneamento Ambiental e Obras Ltda.

Doc. 17: Proposta Técnica da licitante Planex S.A.

Doc. 18: Proposta Técnica da licitante Aquarum Saneamento Ambiental Ltda.

Doc. 19: Proposta Técnica da licitante Aviva Ambiental S.A.

Doc. 20: Tabelas 3.5 e 3.6 da Proposta Técnica da Impetrante

Doc. 21: Guias comprobatórias de recolhimento de custas, taxas e emolumentos

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABRICIO ABDO NAKAD e Tribunal de Justica do Estado de Sao Paulo, protocolado em 01/06/2020 às 23:48 , sob o número 10009207220208260028.
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 8D10492.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE APARECIDA
FORO DE APARECIDA
1ª VARA
AV. PADROEIRA DO BRASIL, 180, Aparecida - SP - CEP 12570-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº:	**1000920-72.2020.8.26.0028**
Classe - Assunto	**Mandado de Segurança Cível - Habilitação / Registro Cadastral / Julgamento / Homologação**
Impetrante:	**General Water S.a.**
Impetrado:	**Presidente da Comissão Especial de Licitação da Prefeitura Municipal de Potim e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND**

Vistos.

Trata-se de Mandado de Segurança Preventivo impetrado por GENERAL WATER S.A em face de André Luís Soares de Oliveira, PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO, e da Prefeita Municipal de Potim, alegando, em breve síntese, que em 10 de dezembro de 2019 a Prefeitura de Potim publicou o edital de licitação de nº 053/2019, cujo objeto consistia na seleção da proposta mais vantajosa visando à delegação da concessão para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário e dos serviços complementares na área da concessão, que seriam prestados pela concessionária em caráter de exclusividade mediante a cobrança de tarifados usuários que se localizassem na área da concessão. Relatou que, para realizar a análise das propostas técnicas das licitantes, a administração municipal decidiu contratar assessoria técnica especializada, todavia, ao analisar o extrato desta contratação, cuja empresa contratada foi a TUSAN ENGENHARIA CIVIL E SOLUÇÕES AMBIENTAIS, o impetrante constatou a existência de graves irregularidades, que conduziriam, em tese, à sua nulidade. Aduziu que a empresa contratada não teria a qualificação necessária para tanto, bem como, diversas notas técnicas teriam sido atribuídas pela Comissão de Licitação, de forma genérica e sem qualquer fundamentação mínima, em prejuízo direto ao direito líquido e certo da impetrante de ter um julgamento motivado e de acordo com as regras previstas ao edital da licitação. Requereu a concessão da liminar para que seja suspensa a licitação ora objeto dos autos no estado em que se encontrar quando da sua apreciação a fim de evitar a consumação do processo licitatório e a adjudicação do objeto à empresa que vier a ser declarada vencedora da disputa e, ao final, que seja concedida a segurança para determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante, no

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

que se refere, especificamente, às ilegalidades apontadas nestes autos; além da declaração de nulidade de todos os demais atos subsequentes praticados em decorrência desse julgamento, a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação (fs. 01/40). Instruiu a inicial com os documentos de fs. 41/6.330.

Às fs. 6.333/6.335 opinou o Ministério Público pelo deferimento da liminar.

A liminar pretendida foi concedida (fs. 6.337/6.345).

Notificada, a autoridade impetrada prestou informações (fs. 6.352/6.371, 6.372/6.442).

O Ministério Público opinou pela procedência da ação constitucional (fs. 6.452/6.460).

A decisão de fs. 6.465/6.469 analisou a conexão destes autos com o de nº 1000924-12.2020.8.26.0028 e determinou o julgamento conjunto.

É o relatório. Fundamento e decido.

De proêmio, não há que se falar em inadequação da via eleita, porque cristalina a violação à direito líquido e certo da impetrante. *In casu*, os inúmeros documentos que instruíram a inicial demonstraram as inconsistências e irregularidades suscitadas pela impetrante, as quais destoaram as próprias disposições do edital, bem como os princípios basilares da Administração Pública.

Em relação ao valor atribuído à causa, descabido o apontamento realizado pelos impetrados. Ora, embora o certame se destina à contratação de serviços com valores vultosos e o objeto em análise limita-se a uma das etapas do aludido certame, qual seja o "julgamento isolado da proposta técnica", a qual, evidentemente, não possui um valor isolado. Somado a isso, quando impetrado este *mandamus* o certame estava em andamento, sendo, portanto, aplicável a atribuição do valor da causa por estimativa.

A arguição de conexão, a seu turno, encontra-se superada, porque determinado o julgamento em conjunto destes autos com aquele ajuizado em momento posterior, conforme se infere da decisão proferida às fs. 6.465/6.469.

Quanto a alegação de inépcia do pedido, observo que esta confunde-se com o mérito, e, como tal, será apreciada.

A ação constitucional do mandado de segurança há de ser julgada procedente. Isto é, a concessão da ordem é medida que se impõe. Vejamos.

Como sabido, o Mandado de Segurança tem como objetivo a reparação da

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

ilegalidade ou de abuso de ato praticado por agente público, mediante a violação de direito líquido e certo, desde que exista uma lesão ao direito.

Trata-se de mandado de segurança em que pretende a impetrante garantir a declaração de nulidade de todos os atos subsequentes praticados em decorrência do julgamento dos recursos administrativos, a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação.

Pois bem. O processo licitatório regulado pela Lei nº 8666/1993, como qualquer outro procedimento administrativo, está sujeito a reconhecimento de nulidade, em razão da prática de ilegalidade ou revogação em virtude de interesse público, nos termos do que preceitua o art. 7º, § 6º da lei em apreço.

Insta consignar, ainda, que as modalidades de licitação previstas pela Lei em comento são caracterizadas por procedimento gradativamente mais rigoroso, e que oportuniza maior amplitude de concorrência, proporcionalmente ao vulto do contrato visado, com o fito de assegurar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, de acordo com as peculiaridades do contrato pretendido, e assim, otimizar o emprego dos recursos públicos, tendo em conta ainda a igualdade entre os licitantes, lastreada nos princípios da impessoalidade e da moralidade administrativa, insculpidos ambos no artigo 37 da Constituição Federal. Não foi dado ao administrador o poder de dispor do interesse público para que pudesse desprezar prescrições legais sob qualquer argumento.

Logo, evidente que o procedimento suscitado pelo impetrante está eivado de vícios, em contramão ao Princípios da Administração Pública, principalmente, de seus preceitos basilares de moralidade, legalidade, motivação das decisões e impessoalidade, ferindo ativamente os princípios da Constituição Federal.

Em análise à vasta documentação amealhada pela impetrante, em especial ao Edital de licitação (fs. 67/130) e seus anexos (fs. 131/407 e fs. 615/650); Plano municipal de saneamento básico (fs. 408/614); Comunicado do setor de licitações da prefeitura de Potim, decorrente de questionamentos recebidos com relação ao edital (fs. 851/864); contrato firmado entre a prefeitura de Potim e Pedro Vicente Tunizo Leite, para a prestação de serviços de assessoria técnica e comercial referentes à concorrência pública nº001/2019 (fs. 865/869); protocolo de cadastramento de processo da impetrante no tribunal de contas, representando a prefeitura municipal por irregularidades (f. 870), com a subsequente representação (fs. 871/908); requerimento da impetrante para que a coordenação de controle interno da prefeitura municipal de

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Potim apresentasse justificativa para a contratação da TUSAN engenharia, bem como, cópia do processo administrativo que culminou na dispensa de licitação para a contratação da referida empresa e, por fim, comprovação da capacidade técnica da referida empresa (fs. 943/951). Ainda, procedimento de dispensa de licitação da empresa TUSAN engenharia (fs. 957/1172), impugnação ao edital de licitação realizada pela empresa AQUARUM SANEAMENTO AMBIENTAL LTDA às fs.1919/1961, relatório de análise e julgamento das propostas técnicas elaboradas pelas seis proponentes para a concessão dos serviços previstos ao edital da concorrência nº 01/2019 às fs. 2.128/2.472. Bem como, recurso administrativo da impetrante GENERAL WATER S/A às fs. 2.473/2.551, às fs. 2577/2721 documentos evidenciando possível plágio entre A TERRACOM e o GRUPO EPPO. Juntou às fs. 2722/2740 um recurso administrativo oposto pela empresa AQUARUM SANEAMENTO AMBIENTAL LTDA em face do resultado da licitação. Juntou às fs. 2741/2778 um recurso administrativo oposto pela empresa aviva ambiental e da ENOPS ENGENHARIA em face do resultado da licitação, às fs. 2779/2822 um recurso administrativo oposto pela empresa EPPO SANEAMENTO AMBIENTAL E OBRAS LTDA em face do resultado da licitação. Amealhou às fs. 2823/2835 um recurso administrativo oposto pela empresa PLANEX S/A em face do resultado da licitação. Juntou às fs. 2836/2857 um recurso administrativo oposto pela empresa TERRACOM CONCESSÕES E PARTICIPAÇÕES em face do resultado da licitação. Apresentou as contrarrazões aos recursos interpostos por TERRACOM e AVIVA, às fs. 2858/2899. Aduanou aos autos a impugnação, apresentada pela EPPO LTDA ao recurso administrativo apresentado pelo consórcio águas cristalinas de Potim (fs. 2900/2915), bem como, demais impugnações e contrarrazões a recursos apresentados por outras empresas (fs. 2916/3196). Trouxe aos autos, às fs. 3197-3396 o relatório de análise do julgamento da proposta técnica após apresentação de recursos e contrarrazões, com a síntese do julgamento às fs. 3397/3401. Apresentação da proposta técnica da impetrante e da empresa água forte, em consórcio, para o edital objeto dos autos, às fs. 3403/4163. Carta de apresentação e proposta da empresa TERRACOM às fs. 4164/4790. Proposta técnica da EPPO às fs. 4791/4980. Proposta técnica da PLANEX às fs. 4981/5329. Proposta técnica do consórcio AQUARUM/COPAV/ESAC às fs. 5330/5546. Proposta técnica do consórcio Potim ambiental às fs. 5547/6319. Constata-se que, de fato, os vícios apontados na inicial ocorreram, tal como preconizado pelo impetrante.

Ao contrário do asseverado pela parte impetrada, os inúmeros documentos colacionados são aptos para embasar a análise do feito, haja vista que a questão controvertida nos autos é exclusivamente de direito, mostrando-se, no mais, suficiente a prova documental produzida.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Como sabido, ao autor incumbe provar os fatos constitutivos de seu direito, enquanto que ao réu incumbe a prova de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, conforme art. 373, do Código de Processo Civil. Nestes autos, a parte impetrada nada colacionou, limitando-se à meras alegações. Ora, por se tratar de procedimento unicamente documental, caberia a ela juntar cópia dos documentos reputados como indispensáveis.

O Decreto nº 7.217/2010 que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico aduz, em seu artigo 38, inciso II, alínea "a" que a concessão ou permissão do serviço de saneamento básico será sempre precedida de licitação, aplicando-se o regime da Lei 8.987/95.

Na mesma toada, o artigo 45 e 46 da Lei supramencionada, assim dispõem: *"Art. 45. O julgamento das propostas será objetivo, devendo a Comissão de licitação ou o responsável pelo convite realizá-lo em conformidade com os tipos de licitação, os critérios previamente estabelecidos no ato convocatório e de acordo com os fatores exclusivamente nele referidos, de maneira a possibilitar sua aferição pelos licitantes e pelos órgãos de controle*".

Assim, saltam aos olhos que a Comissão de Licitações violou o dever de motivação, porque apresentadas justificativas rasas no julgamento dos quesitos apontados, não individualizou a porcentagem conferida a cada um, deixando de detalhar os ganhos e perdas.

Ressalte-se que o Município contratou pessoa jurídica especializada para auxiliar na avaliação e julgamento das propostas, o que, em tese reforçaria a estrita análise das propostas e garantiria o cumprimento dos critérios estabelecidos pela legislação pertinente, porém, não isso ocorreu.

Há de se consignar, ademais, que a empresa supramencionada, TUSAN ENGENHARIA, teve sua contratação contestada perante o Tribunal de Contas Bandeirante, ensejando a instauração de Inquérito Civil pelo Ministério Público, conforme se infere da cópia acostada às fs. 6.461/6.464.

Observa-se que dentre as ilegalidades apontadas no procedimento instaurado, foram vislumbrados indícios de direcionamento da contratação, além da não comprovação de sua qualificação técnica para realização dos serviços para os quais fora contratada, o que, por si, acarretaria sua inabilitação para atuar no certamente.

Logo, as irregularidades suscitadas, claramente, induzem a suspeição de suas ações, somada à ausência de motivação e publicidade.

Não há dúvidas de que todo o julgamento dos recursos apresentados deveria observar o disposto no edital do certame, por meio de notas e análises pormenorizadas, fundamentando toda e qualquer decisão e, consequentemente, as pontuações atribuídas.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Em contrapartida, foram apresentadas decisões que sequer observaram dos Princípio da Administração Pública.

O notório desrespeito aos preceitos legais fora tão evidente a ponto de serem impetrados outros dois Mandados de Segurança, por licitantes distintos, nos quais também foram asseveradas as improbidades aduzidas na exordial.

Ora, inadmissível que além das irregularidades apontadas, mesmo demonstrado o cumprimento dos requisitos inerentes à apresentação dos quesitos, a valoração ainda tenha permanecido insatisfatória. Bem como, há suspeita de plágio por alguns licitantes, além de omissão, que não foram repudiadas pela Comissão, não sendo crível crer que licitantes distintos tenham apresentado propostas/respostas aos quesitos idênticas.

É de fato, essencial, e não mero protocolo, sujeitar a atividade administrativa ao cumprimento de formalidades, reprimindo-se o desvio de poder, razão pela qual há disciplina jurídica do procedimento administrativo pela qual a Administração Pública, assegurando igualdade de oportunidades, selecionar a proposta mais vantajosa para contrato de seu interesse.

No caso em apreço, a vultuosa quantia estipulada para contratação, somada a essencialidade do serviço a ser contratado, reforça a necessidade de atenção aos preceitos legais no procedimento licitatório, visando o melhor interesse dos cofres públicos.

Notória a ilegitimidade e inaptidão no processamento e julgamento dos recursos interpostos na esfera administrativa, não há respaldo para que a gestora pública procedesse a homologação das decisões.

Portanto, não observados estes parâmetros legais, seja pelo Presidente da Comissão responsável por ratificar as inúmeras irregularidades apontadas quando pelo Município, neste ato representado por sua Administradora, por não restar clara a conferência da publicidade da decisão proferida e análise minuciosa do recurso interposto, em desconformidade com as disposições do edital e aos Princípios da Administração Pública, necessária se faz a intervenção do Poder Judiciário. Neste sentido, entende o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: "AGRAVO DE INSTRUMENTO MANDADO DE SEGURANÇA LICITAÇÃO Fundada suspeita de fraude em licitações, objeto de inquérito civil instaurado pelo Ministério Público Suspensão dos contratos e respectivos pagamentos, inclusive de serviços já prestados Liminar indeferida, por ausência dos requisitos legais Acerto da decisão singular Ausente o requisito do fumus boni iuris, indispensável à concessão da medida de urgência pleiteada Legitimidade do ato administrativo não ilidida nessa fase inicial Medida preventiva que não se confunde com punição e, a princípio, admissível em forma unilateral e liminar, com o diferimento do contraditório e

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE APARECIDA
FORO DE APARECIDA
1ª VARA
AV. PADROEIRA DO BRASIL, 180, Aparecida - SP - CEP 12570-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

ampla defesa para o ulterior trâmite do processo administrativo Supremacia do interesse público sobre o particular Decisão mantida Recurso não provido". (TJ-SP - AI: 01379962620128260000 SP 0137996-26.2012.8.26.0000, Relator: Osvaldo de Oliveira, Data de Julgamento: 22/08/2012, 12ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 24/08/2012)

Desta feita, de rigor a concessão da segurança.

Ante o exposto, CONCEDO a segurança, ratificando a decisão liminar deferida, o que faço para determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante, no que se refere, especificamente, às ilegalidades apontadas nestes autos; além da declaração de nulidade de todos os demais atos subsequentes praticados em decorrência desse julgamento, a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação. Assim, extingo o processo com julgamento do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Deixo de condenar a parte vencida em honorários advocatícios em razão das Súmulas 512 do STF e 105 do STJ.

Custas pelos impetrados.

Oportunamente, após decorrido o prazo para recurso voluntário desta decisão, subam estes autos a Superior Instância para reexame necessário.

P.I.C.

Aparecida, 20 de outubro de 2020.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE APARECIDA
FORO DE APARECIDA
1ª VARA
AV. PADROEIRA DO BRASIL, 180, Aparecida - SP - CEP 12570-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº:	**1000920-72.2020.8.26.0028**
Classe - Assunto	**Mandado de Segurança Cível - Habilitação / Registro Cadastral / Julgamento / Homologação**
Impetrante:	**General Water S.a.**
Impetrado:	**Presidente da Comissão Especial de Licitação da Prefeitura Municipal de Potim e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND**

Vistos.

Trata-se de Mandado de Segurança Preventivo impetrado por GENERAL WATER S.A em face de André Luís Soares de Oliveira, PRESIDENTE DA COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO, e da Prefeita Municipal de Potim, alegando, em breve síntese, que em 10 de dezembro de 2019 a Prefeitura de Potim publicou o edital de licitação de nº 053/2019, cujo objeto consistia na seleção da proposta mais vantajosa visando à delegação da concessão para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário e dos serviços complementares na área da concessão, que seriam prestados pela concessionária em caráter de exclusividade mediante a cobrança de tarifados usuários que se localizassem na área da concessão. Relatou que, para realizar a análise das propostas técnicas das licitantes, a administração municipal decidiu contratar assessoria técnica especializada, todavia, ao analisar o extrato desta contratação, cuja empresa contratada foi a TUSAN ENGENHARIA CIVIL E SOLUÇÕES AMBIENTAIS, o impetrante constatou a existência de graves irregularidades, que conduziriam, em tese, à sua nulidade. Aduziu que a empresa contratada não teria a qualificação necessária para tanto, bem como, diversas notas técnicas teriam sido atribuídas pela Comissão de Licitação, de forma genérica e sem qualquer fundamentação mínima, em prejuízo direto ao direito líquido e certo da impetrante de ter um julgamento motivado e de acordo com as regras previstas ao edital da licitação. Requereu a concessão da liminar para que seja suspensa a licitação ora objeto dos autos no estado em que se encontrar quando da sua apreciação a fim de evitar a consumação do processo licitatório e a adjudicação do objeto à empresa que vier a ser declarada vencedora da disputa e, ao final, que seja concedida a segurança para determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante, no

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

que se refere, especificamente, às ilegalidades apontadas nestes autos; além da declaração de nulidade de todos os demais atos subsequentes praticados em decorrência desse julgamento, a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação (fs. 01/40). Instruiu a inicial com os documentos de fs. 41/6.330.

Às fs. 6.333/6.335 opinou o Ministério Público pelo deferimento da liminar.

A liminar pretendida foi concedida (fs. 6.337/6.345).

Notificada, a autoridade impetrada prestou informações (fs. 6.352/6.371, 6.372/6.442).

O Ministério Público opinou pela procedência da ação constitucional (fs. 6.452/6.460).

A decisão de fs. 6.465/6.469 analisou a conexão destes autos com o de nº 1000924-12.2020.8.26.0028 e determinou o julgamento conjunto.

É o relatório. Fundamento e decido.

De proêmio, não há que se falar em inadequação da via eleita, porque cristalina a violação à direito líquido e certo da impetrante. *In casu*, os inúmeros documentos que instruíram a inicial demonstraram as inconsistências e irregularidades suscitadas pela impetrante, as quais destoaram as próprias disposições do edital, bem como os princípios basilares da Administração Pública.

Em relação ao valor atribuído à causa, descabido o apontamento realizado pelos impetrados. Ora, embora o certame se destina à contratação de serviços com valores vultosos e o objeto em análise limita-se a uma das etapas do aludido certame, qual seja o "julgamento isolado da proposta técnica", a qual, evidentemente, não possui um valor isolado. Somado a isso, quando impetrado este *mandamus* o certame estava em andamento, sendo, portanto, aplicável a atribuição do valor da causa por estimativa.

A arguição de conexão, a seu turno, encontra-se superada, porque determinado o julgamento em conjunto destes autos com aquele ajuizado em momento posterior, conforme se infere da decisão proferida às fs. 6.465/6.469.

Quanto a alegação de inépcia do pedido, observo que esta confunde-se com o mérito, e, como tal, será apreciada.

A ação constitucional do mandado de segurança há de ser julgada procedente. Isto é, a concessão da ordem é medida que se impõe. Vejamos.

Como sabido, o Mandado de Segurança tem como objetivo a reparação da

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

ilegalidade ou de abuso de ato praticado por agente público, mediante a violação de direito líquido e certo, desde que exista uma lesão ao direito.

Trata-se de mandado de segurança em que pretende a impetrante garantir a declaração de nulidade de todos os atos subsequentes praticados em decorrência do julgamento dos recursos administrativos, a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação.

Pois bem. O processo licitatório regulado pela Lei nº 8666/1993, como qualquer outro procedimento administrativo, está sujeito a reconhecimento de nulidade, em razão da prática de ilegalidade ou revogação em virtude de interesse público, nos termos do que preceitua o art. 7º, § 6º da lei em apreço.

Insta consignar, ainda, que as modalidades de licitação previstas pela Lei em comento são caracterizadas por procedimento gradativamente mais rigoroso, e que oportuniza maior amplitude de concorrência, proporcionalmente ao vulto do contrato visado, com o fito de assegurar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração, de acordo com as peculiaridades do contrato pretendido, e assim, otimizar o emprego dos recursos públicos, tendo em conta ainda a igualdade entre os licitantes, lastreada nos princípios da impessoalidade e da moralidade administrativa, insculpidos ambos no artigo 37 da Constituição Federal. Não foi dado ao administrador o poder de dispor do interesse público para que pudesse desprezar prescrições legais sob qualquer argumento.

Logo, evidente que o procedimento suscitado pelo impetrante está eivado de vícios, em contramão ao Princípios da Administração Pública, principalmente, de seus preceitos basilares de moralidade, legalidade, motivação das decisões e impessoalidade, ferindo ativamente os princípios da Constituição Federal.

Em análise à vasta documentação amealhada pela impetrante, em especial ao Edital de licitação (fs. 67/130) e seus anexos (fs. 131/407 e fs. 615/650); Plano municipal de saneamento básico (fs. 408/614); Comunicado do setor de licitações da prefeitura de Potim, decorrente de questionamentos recebidos com relação ao edital (fs. 851/864); contrato firmado entre a prefeitura de Potim e Pedro Vicente Tunizo Leite, para a prestação de serviços de assessoria técnica e comercial referentes à concorrência pública nº001/2019 (fs. 865/869); protocolo de cadastramento de processo da impetrante no tribunal de contas, representando a prefeitura municipal por irregularidades (f. 870), com a subsequente representação (fs. 871/908); requerimento da impetrante para que a coordenação de controle interno da prefeitura municipal de

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Potim apresentasse justificativa para a contratação da TUSAN engenharia, bem como, cópia do processo administrativo que culminou na dispensa de licitação para a contratação da referida empresa e, por fim, comprovação da capacidade técnica da referida empresa (fs. 943/951). Ainda, procedimento de dispensa de licitação da empresa TUSAN engenharia (fs. 957/1172), impugnação ao edital de licitação realizada pela empresa AQUARUM SANEAMENTO AMBIENTAL LTDA às fs.1919/1961, relatório de análise e julgamento das propostas técnicas elaboradas pelas seis proponentes para a concessão dos serviços previstos ao edital da concorrência nº 01/2019 às fs. 2.128/2.472. Bem como, recurso administrativo da impetrante GENERAL WATER S/A às fs. 2.473/2.551, às fs. 2577/2721 documentos evidenciando possível plágio entre A TERRACOM e o GRUPO EPPO. Juntou às fs. 2722/2740 um recurso administrativo oposto pela empresa AQUARUM SANEAMENTO AMBIENTAL LTDA em face do resultado da licitação. Juntou às fs. 2741/2778 um recurso administrativo oposto pela empresa aviva ambiental e da ENOPS ENGENHARIA em face do resultado da licitação, às fs. 2779/2822 um recurso administrativo oposto pela empresa EPPO SANEAMENTO AMBIENTAL E OBRAS LTDA em face do resultado da licitação. Amealhou às fs. 2823/2835 um recurso administrativo oposto pela empresa PLANEX S/A em face do resultado da licitação. Juntou às fs. 2836/2857 um recurso administrativo oposto pela empresa TERRACOM CONCESSÕES E PARTICIPAÇÕES em face do resultado da licitação. Apresentou as contrarrazões aos recursos interpostos por TERRACOM e AVIVA, às fs. 2858/2899. Aduanou aos autos a impugnação, apresentada pela EPPO LTDA ao recurso administrativo apresentado pelo consórcio águas cristalinas de Potim (fs. 2900/2915), bem como, demais impugnações e contrarrazões a recursos apresentados por outras empresas (fs. 2916/3196). Trouxe aos autos, às fs. 3197-3396 o relatório de análise do julgamento da proposta técnica após apresentação de recursos e contrarrazões, com a síntese do julgamento às fs. 3397/3401. Apresentação da proposta técnica da impetrante e da empresa água forte, em consórcio, para o edital objeto dos autos, às fs. 3403/4163. Carta de apresentação e proposta da empresa TERRACOM às fs. 4164/4790. Proposta técnica da EPPO às fs. 4791/4980. Proposta técnica da PLANEX às fs. 4981/5329. Proposta técnica do consórcio AQUARUM/COPAV/ESAC às fs. 5330/5546. Proposta técnica do consórcio Potim ambiental às fs. 5547/6319. Constata-se que, de fato, os vícios apontados na inicial ocorreram, tal como preconizado pelo impetrante.

Ao contrário do asseverado pela parte impetrada, os inúmeros documentos colacionados são aptos para embasar a análise do feito, haja vista que a questão controvertida nos autos é exclusivamente de direito, mostrando-se, no mais, suficiente a prova documental produzida.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Como sabido, ao autor incumbe provar os fatos constitutivos de seu direito, enquanto que ao réu incumbe a prova de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, conforme art. 373, do Código de Processo Civil. Nestes autos, a parte impetrada nada colacionou, limitando-se à meras alegações. Ora, por se tratar de procedimento unicamente documental, caberia a ela juntar cópia dos documentos reputados como indispensáveis.

O Decreto nº 7.217/2010 que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico aduz, em seu artigo 38, inciso II, alínea "a" que a concessão ou permissão do serviço de saneamento básico será sempre precedida de licitação, aplicando-se o regime da Lei 8.987/95.

Na mesma toada, o artigo 45 e 46 da Lei supramencionada, assim dispõem: *"Art. 45. O julgamento das propostas será objetivo, devendo a Comissão de licitação ou o responsável pelo convite realizá-lo em conformidade com os tipos de licitação, os critérios previamente estabelecidos no ato convocatório e de acordo com os fatores exclusivamente nele referidos, de maneira a possibilitar sua aferição pelos licitantes e pelos órgãos de controle*".

Assim, saltam aos olhos que a Comissão de Licitações violou o dever de motivação, porque apresentadas justificativas rasas no julgamento dos quesitos apontados, não individualizou a porcentagem conferida a cada um, deixando de detalhar os ganhos e perdas.

Ressalte-se que o Município contratou pessoa jurídica especializada para auxiliar na avaliação e julgamento das propostas, o que, em tese reforçaria a estrita análise das propostas e garantiria o cumprimento dos critérios estabelecidos pela legislação pertinente, porém, não isso ocorreu.

Há de se consignar, ademais, que a empresa supramencionada, TUSAN ENGENHARIA, teve sua contratação contestada perante o Tribunal de Contas Bandeirante, ensejando a instauração de Inquérito Civil pelo Ministério Público, conforme se infere da cópia acostada às fs. 6.461/6.464.

Observa-se que dentre as ilegalidades apontadas no procedimento instaurado, foram vislumbrados indícios de direcionamento da contratação, além da não comprovação de sua qualificação técnica para realização dos serviços para os quais fora contratada, o que, por si, acarretaria sua inabilitação para atuar no certamente.

Logo, as irregularidades suscitadas, claramente, induzem a suspeição de suas ações, somada à ausência de motivação e publicidade.

Não há dúvidas de que todo o julgamento dos recursos apresentados deveria observar o disposto no edital do certame, por meio de notas e análises pormenorizadas, fundamentando toda e qualquer decisão e, consequentemente, as pontuações atribuídas.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Em contrapartida, foram apresentadas decisões que sequer observaram dos Princípio da Administração Pública.

O notório desrespeito aos preceitos legais fora tão evidente a ponto de serem impetrados outros dois Mandados de Segurança, por licitantes distintos, nos quais também foram asseveradas as improbidades aduzidas na exordial.

Ora, inadmissível que além das irregularidades apontadas, mesmo demonstrado o cumprimento dos requisitos inerentes à apresentação dos quesitos, a valoração ainda tenha permanecido insatisfatória. Bem como, há suspeita de plágio por alguns licitantes, além de omissão, que não foram repudiadas pela Comissão, não sendo crível crer que licitantes distintos tenham apresentado propostas/respostas aos quesitos idênticas.

É de fato, essencial, e não mero protocolo, sujeitar a atividade administrativa ao cumprimento de formalidades, reprimindo-se o desvio de poder, razão pela qual há disciplina jurídica do procedimento administrativo pela qual a Administração Pública, assegurando igualdade de oportunidades, selecionar a proposta mais vantajosa para contrato de seu interesse.

No caso em apreço, a vultuosa quantia estipulada para contratação, somada a essencialidade do serviço a ser contratado, reforça a necessidade de atenção aos preceitos legais no procedimento licitatório, visando o melhor interesse dos cofres públicos.

Notória a ilegitimidade e inaptidão no processamento e julgamento dos recursos interpostos na esfera administrativa, não há respaldo para que a gestora pública procedesse a homologação das decisões.

Portanto, não observados estes parâmetros legais, seja pelo Presidente da Comissão responsável por ratificar as inúmeras irregularidades apontadas quando pelo Município, neste ato representado por sua Administradora, por não restar clara a conferência da publicidade da decisão proferida e análise minuciosa do recurso interposto, em desconformidade com as disposições do edital e aos Princípios da Administração Pública, necessária se faz a intervenção do Poder Judiciário. Neste sentido, entende o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: "AGRAVO DE INSTRUMENTO MANDADO DE SEGURANÇA LICITAÇÃO Fundada suspeita de fraude em licitações, objeto de inquérito civil instaurado pelo Ministério Público Suspensão dos contratos e respectivos pagamentos, inclusive de serviços já prestados Liminar indeferida, por ausência dos requisitos legais Acerto da decisão singular Ausente o requisito do fumus boni iuris, indispensável à concessão da medida de urgência pleiteada Legitimidade do ato administrativo não ilidida nessa fase inicial Medida preventiva que não se confunde com punição e, a princípio, admissível em forma unilateral e liminar, com o diferimento do contraditório e

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE APARECIDA
FORO DE APARECIDA
1ª VARA
AV. PADROEIRA DO BRASIL, 180, Aparecida - SP - CEP 12570-000
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às19h00min

ampla defesa para o ulterior trâmite do processo administrativo Supremacia do interesse público sobre o particular Decisão mantida Recurso não provido". (TJ-SP - AI: 01379962620128260000 SP 0137996-26.2012.8.26.0000, Relator: Osvaldo de Oliveira, Data de Julgamento: 22/08/2012, 12ª Câmara de Direito Público, Data de Publicação: 24/08/2012)

Desta feita, de rigor a concessão da segurança.

Ante o exposto, CONCEDO a segurança, ratificando a decisão liminar deferida, o que faço para determinar a anulação parcial do ato administrativo decisório de julgamento das Propostas Técnicas pela Comissão Especial de Licitação, fundamentado no Relatório de Análise e Pontuação das Propostas Técnicas CP Nº 001/2019, e da decisão que deferiu apenas parcialmente o recurso administrativo da Impetrante, no que se refere, especificamente, às ilegalidades apontadas nestes autos; além da declaração de nulidade de todos os demais atos subsequentes praticados em decorrência desse julgamento, a fim de que o Impetrado providencie a reavaliação das Notas Técnicas sem os vícios indicados, com a consequente reclassificação das Propostas Técnicas e republicação do resultado dessa etapa da licitação. Assim, extingo o processo com julgamento do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Deixo de condenar a parte vencida em honorários advocatícios em razão das Súmulas 512 do STF e 105 do STJ.

Custas pelos impetrados.

Oportunamente, após decorrido o prazo para recurso voluntário desta decisão, subam estes autos a Superior Instância para reexame necessário.

P.I.C.

Aparecida, 20 de outubro de 2020.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por LUCIENE BELAN FERREIRA ALLEMAND, liberado nos autos em 20/10/2020 às 14:56 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1000920-72.2020.8.26.0028 e código 9AF2284.

Carta de Apresentação

Carta de Apresentação

Potim, 27 de janeiro de 2020

À

Prefeitura Municipal de Potim/SP

Comissão Especial de Licitações - CEL

Ref.: Edital nº 053/2019 Retificado - Concorrência nº 001/2019

Prezados Senhores,

A TERRACOM CONCESSÕES E PARTICIPAÇÕES LTDA, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rodovia Cônego Domênico Rangoni (SP-55), s/n, km 264+400 m, Cubatão/SP, apresenta, a seguir, a sua Proposta Técnica para a Concessão dos Serviços Públicos dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário e dos Serviços Complementares no Município de Potim, no Estado de São Paulo, que foi elaborada em atendimento aos requisitos do Edital e seus Anexos.

A Proposta Técnica é composta por 2 (dois) Volumes, no formato A3, incluindo os seguintes Estudos Técnicos:

- ✓ Volume 1
  - I - Introdução
    - ❖ I.1. Caracterização do Município;
- ✓ Volume 2
  - II - Proposta Técnica, conforme o Anexo V do Edital
  - Parte 1 - Proposições para o Sistema de Abastecimento de Água;
  - Parte 2 - Proposições para o Sistema de Esgotamento Sanitário;
  - Parte 3 - Programa de Operação e Manutenção;
  - Parte 4 - Programa de Gestão Comercial.

Colocamo-nos desde já à inteira disposição desta respeitada Comissão, para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

_____

TERRACOM CONCESSÕES E PARTICIPAÇÕES LTDA

ÍNDICE

Índice

✓ Carta de Apresentação 1

✓ Índice 4

I - Introdução **10**

I1. Caracterização do Município **11**

I.1.1. Localização e Acessos 12

I.1.2. Território 16

1.3. Clima 19

I.1.4. Hidrografia 22

I.1.5. Geomorfologia e Topografia 27

I.1.6. Caracterização Socioeconômica do Município 29

I.1.6.1. Histórico 30

I.1.6.2. Dados Censitários 31

I.1.6.3. Economia 32

I.1.6.4. Índice de Desenvolvimento Humano 33

I.1.6.5. Educação 33

I.1.6.6.Saúde 33

Parte 1 - Proposições para o Sistema de Abastecimento de Água **35**

1.a. Manancial/Qualidade da Água 46

1.a.1. Identificação dos Mananciais que Serão Utilizados para o Abastecimento Público de Água 47

1.a.2. Avaliação dos Aspectos Ambientais 51

1.a.3. Avaliação dos Aspectos Socioeconômicos 57

1.a.4. Descrição dos Parâmetros Qualitativos da Água Bruta 63

1.a.5. Apresentação dos Parâmetros Quantitativos de Disponibilidade Hídrica 76

1.b. Captação e Adução de Água Bruta 83

1.b.1. Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 84

1.b.2. Apresentação dos Critérios de Dimensionamento 97

1.b.3. Descrição da Localização das Unidades 102

1.b.4. Descrição Física das Unidades 106

3.c. Estação de Tratamento de Água, Estação Elevatória e Adução de Água Tratada 117

1.c.1. Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 118

1.c.2. Apresentação dos Critérios de Dimensionamento 119

1.c.3. Descrição da Localização das Unidades 126

1.c.4. Descrição Física das Unidades 127

1.d. Reservação, Redes de Distribuição, Ligações Prediais e Hidrometração 138

1.d.1. Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 139

1.d.2. Apresentação dos Critérios de Dimensionamento 141

1.d.3. Descrição da Localização das Unidades 144

1.d.4. Descrição Física das Unidades 147

1.e. Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água 152

1.e.1. Relação de Todas as Soluções e Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água, com a Previsão do Início da sua Implantação, Término das Obras e Início da Operação 153

1.e.2. Apresentação dos Predecessores de Cada Uma das Atividades Propostas, com a Indicação do Caminho Crítico de Implantação do Programa 157

Parte 2 - Proposições para o Sistema de Esgotamento Sanitário 162

A. Introdução 163

A.1. Sistema de Esgotamento Sanitário para a Sede e os Bairros Miguel Vieira e Vista Alegre 164

2.a. Bacias de Contribuição e Esgotamento 166

2.a.1. Identificação, Delimitação e Descrição das Bacias de Esgotamento Propostas 168

2.a.2. Definição de parâmetros, outorgas e licenças, normas técnicas e legislação referentes a bacia hidrográfica e Recursos hídricos 178

2.a.3. Definição dos Sistemas de Esgotamento Sanitário Propostos 185

2.b. Redes Coletoras e Ligações Prediais 196

2.b.1. Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 198

2.b.2. Apresentação dos Critérios de Dimensionamento 207

2.b.3. Descrição Física das Unidades 215

2.c. Estação de Tratamento de Esgoto e Estações Elevatórias de Esgoto 219

2.c.1. Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 220

2.c.2. Apresentação dos Critérios de Dimensionamento 242

2.c.3. Descrição da Localização das Unidades 246

2.c.4. Descrição Física das Unidades 247

2.d. Sistema de Afastamento de Esgoto: Coletor-tronco e Interceptor 260

2.d.1. Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 261

2.d.2. Apresentação dos Critérios de Dimensionamento 265

2.d.3. Descrição da Localização das Unidades a Serem Implantadas 266

2.d.4. Descrição Física das Unidades a Serem Implantadas 268

2.d.5. Descrição do Corpo Receptor que Será Utilizado para o Lançamento dos Efluentes Tratados 269

2.d.6. Avaliação dos Aspectos Ambientais e Socioeconômicos 273

2.e. Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário 292

2.e.1. Relação de Todas as Soluções e Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário, com a Previsão do Início da sua Implantação, Término das Obras e Início da Operação 295

2.e.2. Apresentação dos Predecessores de Cada Uma das Atividades Propostas, com a Indicação do Caminho Crítico de Implantação do Programa 297

Parte 3 - Programa de Operação e Manutenção 300

3.a. Administração Geral dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário 301

3.a.1. Descrição dos Sistemas Informatizados a Serem Utilizados e automação dos SES e SAA 302

3.a.2. Implantação do cadastro Técnico com georreferenciamento (GIS) e estratégia de alimentação e manutenção do cadastro 308

3.a.3. Descrição dos Cargos e Funções Pertinentes à Administração Geral dos Sistemas, ao Longo do Período de Execução do Contrato 313

3.a.3. Organograma Previsto para a Equipe Responsável pela Administração Geral dos Sistemas e Quadro de Alocação da Mesma, ao Longo do Período do Contrato 320

3.b. Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de Água Potável 322

3.b.1. Estratégia para a implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e corretivas 325

3.b.2. Captação e Adução de Água Bruta 331

3.b.3. Estação de Tratamento de Água - ETA 338

3.b.4. Estação Elevatória de Água Tratada 359

3.b.5. Sistema de Distribuição de Água Tratada 380

3.b.6. Reservação de Água Tratada 395

3.b.7. Programa de Eficientização Energética 407

3.b.8. Programa de Controle de Qualidade 410

3.c. Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário 429

3.c.1. R Estratégia para a implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e corretivas 432

3.c.2. Rede coletora, coletores tronco e interceptores 438

3.c.3. Estações Elevatórias de Esgoto 452

3.c.4. Estação de Tratamento de Esgoto - ETE 472

3.c.5. Programa de Eficientização Energética 495

3.c.6. Programa de Controle de Qualidade 498

3.d. Equipes, Máquinas e Equipamentos para a Operação dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário 518

3.d.1. Descrição dos Cargos e Funções da Equipe Responsável pela Operação dos Sistemas 519

3.d.2. Organograma Previsto para a Equipe Responsável pela Operação dos Sistemas e Quadro de Alocação da Mesma, Durante o Período da Concessão 520

3.d.3. Relação das Máquinas e Equipamentos Principais Necessários para o Desenvolvimento das Atividades de Operação e Manutenção dos Sistemas 521

3.d.4. Cronograma de Permanência das Máquinas, Equipamentos e Outros, Durante o Período da Concessão 528

Parte 4 - Programa de Gestão Comercial 534

4.a. Sistema de Gestão Comercial 533

4.a.1. Cadastro Comercial 536

4.a.2. Descrição do Software a Ser Utilizado 540

4.a.3. Sistema de Leitura, Faturamento e Entrega de Contase análise de consumo.....561

4.a.4. Cobrança, Corte e Religação.....574

4.a.6. Descrição de Cargos e Funções Apensos à Gestão Comercial, ao Longo do Contrato.....579

4.a.7. Organograma da Equipe de Gestão Comercial e Alocação da Mesma, ao Longo do Contrato.....581

4.b. Sistema de Atendimento aos Usuários.....583

4.b.1. Postos e Formas de Atendimento.....584

4.b.2. Atendimento a Solicitações de Serviços.....587

4.b.3. Atendimento a Assuntos de Natureza Comercial.....593

4.b.4. Programa de Educação Ambiental.....606

4.b.5. Implantação do SGI.....611

4.b.5. Ouvidoria.....619

Termo de Encerramento da Proposta Técnica.....625

Parte 4 - Programa de Gestão Comercial

Parte 4 - Programa de Gestão Comercial

Uma parte muito importante da operação de um sistema de saneamento básico consiste na adequada gestão comercial. Serão desenvolvidas diversas atividades, com o intuito de dotar a equipe de gestão de elementos satisfatórios para a operação diária, sendo executadas as seguintes:

- ✓ Compra e modernização de softwares e equipamentos;
- ✓ Programa de recadastramento comercial;
- ✓ Programa de combate a fraudes.

A gestão comercial, denominação usualmente utilizada no setor para designar o sistema de gestão do faturamento e cobrança é, sem dúvida, a função gerencial administrativa mais importante, pois dela dependem o desempenho e a eficiência do principal instrumento de sua sustentação operacional, para a adequada prestação dos serviços.

O sistema informatizado de gestão comercial de saneamento básico, particularmente o de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a ser implantado pela TERRACOM, contemplará soluções adequadas e dinâmicas para

As seguintes aplicações, principalmente quando houver alguma forma de cobrança direta.

Tendo em vista a necessidade de manter o cadastro comercial sempre atualizado, se faz primordial a realização de um programa inicial de atualização de cadastro comercial de todo o município de Potim, no Ano 1 da Concessão.

4.a. Sistema de Gestão Comercial

O cadastro comercial compreenderá a base dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de águas e de coleta de esgoto, e sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; Bairros/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, município e regionais a que pertencem, bem como os dados de identificação dos usuários, pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança.

Este cadastro de ligações preverá e permitirá, ainda, a vinculação com o cadastro imobiliário do município, contendo em cada registro referente a um imóvel (ponto de ligação/usuário) campo(s) específico(s) com a chave de identificação, de modo a obter a captura ou o registro de elementos básicos comuns, que possam ser utilizados no sistema de faturamento.

Serão definidas entidades de cliente (pessoa física ou jurídica) e imóvel, e após o cadastro do cliente, poderá ser associado a um ou mais imóveis, evitando-se a repetição das informações, permitindo assim, a definição da relação com o imóvel como inquilino, proprietário ou responsável.

As pessoas físicas e jurídicas (funcionários, prestadores de serviços, agentes arrecadadores, entre outros), que se relacionam com o sistema, poderão também ser cadastradas.

O software adotado pela TERRACOM caracteriza-se pelo gerenciamento das operações comerciais, administrativas, financeiras e de controle da execução de serviços internos e externos, específico para a área de saneamento básico do município. Atenderá, também, às complexas necessidades de informação ~~dos usuários:~~

- ✓ Cadastro de imóveis e de usuários;
- ✓ Controle de instrumentos de medição (micro e macromedidores);
- ✓ Quantificação (medição) de consumo/uso, faturamento, cobrança e arrecadação;
- ✓ Atendimento de solicitações de serviços e reclamações dos usuários;
- ✓ Informação da situação operacional dos serviços;
- ✓ Gerenciamento dos serviços operacionais solicitados (externos e internos), inclusive custos;
- ✓ Integração com outros sistemas de gestão operacional, administrativa e financeira.

O Programa de gestão comercial será dotado de soluções para atender corretamente a todas as necessidades dos munícipes, após uma fase de levantamentos e cadastramento da real situação dos Sistemas, tendo em vista que a gestão comercial do SAA e do SES de Potim, realizada atualmente pelo SAAE - Sistema Autônomo de Água e Esgoto, tem sido executada com um quadro de funcionários limitado e inadequado para as demandas do sistema como um todo, acarretando em vários e graves pontos a serem observados na gestão comercial.

Inicialmente, deve-se citar que a idade do parque de hidrômetros do município não é conhecida, o que prejudica fortemente a gestão comercial do sistema, uma vez que os hidrômetros com mais de 5 anos de uso tendem a ter um erro de medição muito grande.

Para facilitar e agilizar as atividades de leitura de hidrômetros, será realizado um investimento contínuo em equipamentos de leitura de hidrômetros e emissão de conta on-line, de modo que os leituristas possam realizar a leitura e distribuição de contas ao mesmo tempo. Adicionalmente, será implantado um eficiente sistema de gestão operacional e comercial para melhor atendimento à população do município.

Desse modo, a seguir está apresentado o Programa de Gestão Comercial que será implantado pela CONCESSIONÁRIA, através dos seguintes itens:

- ✓ Cadastro comercial;
- ✓ Descrição do software a ser utilizado;
- ✓ Sistema de leitura, faturamento e entrega de contas;
- ✓ Análise de consumo;
- ✓ Cobrança, corte e religação;
- ✓ Descrição dos cargos e funções apensos à gestão comercial, ao longo do Contrato;
- ✓ Organograma da equipe de gestão Comercial e alocação da mesma ao longo do Contrato.

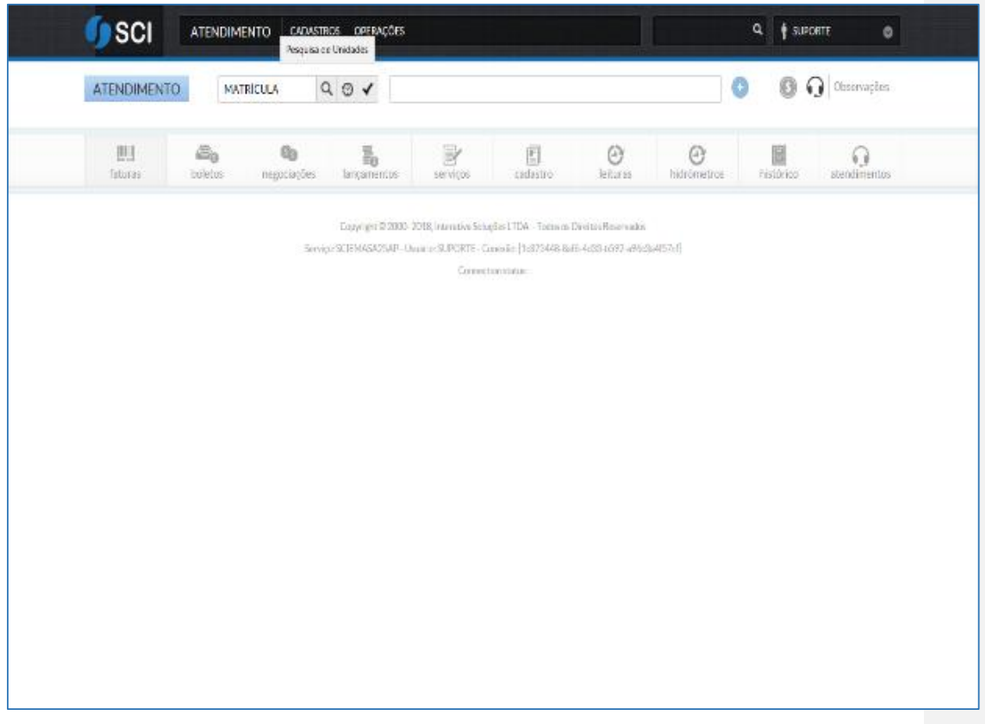
4.a.1. Cadastro Comercial

Tendo em vista a necessidade de manter o cadastro comercial sempre atualizado, se faz primordial a realização de um programa inicial de atualização de cadastro comercial de todo o município de Potim no Ano 1 de planejamento.

O cadastro comercial compreenderá a base dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de águas e de coleta de esgoto, e sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; Bairros/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, município e regionais a que pertencem, bem como os dados de identificação dos usuários, pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança.

Este cadastro de ligações preverá e permitirá, ainda, a vinculação com o cadastro imobiliário do município, contendo em cada registro referente a um imóvel (ponto de ligação/usuário), campo(s) específico(s) com a chave de identificação do mesmo, de modo a obter a captura ou o registro de elementos básicos comuns, que possam ser utilizados no sistema de faturamento.

Na Tela Atendimento Há Diversos Filtros para Localizar um Cliente/Usuário



Serão definidas entidades de cliente (pessoa física ou jurídica) e imóvel, e após o cadastro do cliente, poderá ser associado a um ou mais imóveis, evitando a repetição das informações, permitindo assim, a definição da relação com o imóvel como inquilino, proprietário ou responsável.

As pessoas físicas e jurídicas (funcionários, prestadores de serviços, agentes arrecadadores e outros) que se relacionam com o sistema, poderão também ser cadastradas.

Desse modo, para a implantação e obtenção de uma base cadastral plenamente atualizada e confiável, a CONCESSIONÁRIA implantará um Programa de Recadastramento em conjunto com o processo de manutenção.

Para obter e manter uma base cadastral atualizada e preparada para a implantação do SIG, as atividades de recadastramento e do processo de manutenção contemplarão a atualização de dados referentes à base cartográfica e à base de dados comercial.

Para a execução dessas atividades será utilizado um software específico, além de equipamentos portáteis pelos leituristas/cadastristas, para a coleta de dados.

A utilização tanto do software, como do equipamento microcoletor portátil, propiciará agilidade para a execução das ações de levantamento dos dados e alta produtividade, além de assegurar a confiabilidade e segurança nas informações coletadas, diminuindo os serviços de escritório.

Para efetuar as configurações, alterações e novas inclusões, basta os leituristas/cadastristas seguirem o menu de perguntas, sequencialmente no display do equipamento.

Ao final da jornada de trabalho, os dados coletados em campo serão descarregados em um computador, que os processará, gerando os relatórios de controle, de serviços necessários e das inconsistências encontradas em campo.

4.a.2. Descrição do Software a Ser Utilizado

Neste item estão descritas as características do software que será utilizado pela CONCESSIONÁRIA, para a Gestão Comercial da Concessão dos Sistemas de Água e de Esgotos de Potim.

4.a.2.1. Descrição do Software

O software adotado pela TERRACOM caracteriza-se pelo gerenciamento das operações comerciais, administrativas, financeiras e de controle da execução de serviços internos e externos, específico para a área de saneamento básico de Potim. Atenderá, também, às complexas necessidades de informação, apoio na tomada de decisões e no combate às perdas de água.

Através deste, tornar-se-á possível a disponibilidade imediata de implantação dos processos de cadastro, micromedição, faturamento, arrecadação, cobrança, financeiro, execução de serviços, atendimento ao público, segurança e de informações gerenciais.

A característica integradora do sistema adotado oferece mecanismos que facilitam a troca de informações com outros sistemas, como ERP ~~(Enterprise Resource Planning)~~ e GIS ~~(Sistema de Informações Geográficas).~~

Arquitetura e operação totalmente WEB, com módulos passíveis de acesso a partir de dispositivos móveis e “smartphones”, possibilitando a fácil adaptação, pois as regras de negócio estão em camadas isoladas e totalmente parametrizadas.

Por funcionar assim, basta apenas um navegador instalado no computador. Com isso, não é necessário possuir estações de trabalho com grande capacidade de processamento.

Este sistema funciona nos ambientes Windows e Linux, e essa vantagem também se aplica na parte dos servidores.

Os relatórios implementados utilizam a tecnologia JasperReports, que permite a geração em formatos PDF, RTF, XLS e HTML, e possibilita o armazenamento e a disponibilização de forma simples, por meio de recursos já disponíveis.

~~Consultas e relatórios gerenciais utilizando a tecnologia de BI - Business Intelligence,~~
~~OLAP (Online Analytical Processing), na qual visualiza-se o relatório de~~

~~forma analítica ou sintética, agrupando ou detalhando as informações, além de permitir a geração de gráficos e a exportação dos dados para as planilhas eletrônicas.~~

Todos os lançamentos contábeis referentes à área comercial são gerados, automaticamente, no sistema de contabilidade, ou através de meio magnético, os quais estão respaldados por relatórios.

O software permite interligar as diversas áreas como comercial, operacional e atendimento aos usuários, através da padronização e sistematização de informações gerenciais.

O aplicativo pode ser adaptado aos prestadores de serviços de pequeno, médio e grande portes, produzindo resultados positivos, na melhoria do fluxo da base de dados cadastrais dos usuários e de ocorrências de rotina, como cadastros, micromedições, faturamentos, arrecadação, cobrança, inadimplências, solicitações de serviços, entre outras possibilidades.

A seguir, estão relacionadas as principais características:

- ✓ Banco de dados PostgreSQL, gerenciado em UML (Unified Modeling Language), podendo ser utilizado Oracle ou Microsoft SQL Server;
- ✓ Operação integral em rede local ou intranet corporativa, podendo acessar as informações remotamente, via protocolo TCP/IP em ambiente internet;
- ✓ Rodagem em base operacional Microsoft ou Linux;
- ✓ Tecnologias JAVA, JSP, HTML, CSS, Hibernate, Struts e EJB, integradas ao servidor de aplicação JBoss;
- ✓ Concepção modular;
- ✓ Acesso às informações por meio de dispositivos móveis, para os serviços externos;
- ✓ Integração permitindo o acesso aos dados, a partir dos vários setores operacionais envolvidos;
- ✓ Arquitetura para o acesso e atualização de dados em rede local e remotamente;
- ✓ Armazenamento de dados por meio do Banco de Dados Relacional (Oracle),
- ✓ Compatível com o Sistema Operacional - Windows Server 2008 ou posterior;
- ✓ Compatível com Clientes - Windows 7 e superior, bem como com Windows Terminal Services;
- ✓ Sistema desenvolvido na arquitetura cliente/servidor, três camadas, utilizando HTML5, CSS3, preparado para o processamento em Nuvem (Cloud Computing), padrão MVC (Model View Controller), recomendado para os sistemas orientados a objetos, na plataforma MS Visual Studio

.NET (C#), sendo totalmente responsivo, ou seja, o sistema se adapta de forma automática ao tamanho da tela do dispositivo que o estiver acessando, como: Smartphone, Tablet, Notebook, Desktop, entre outros;

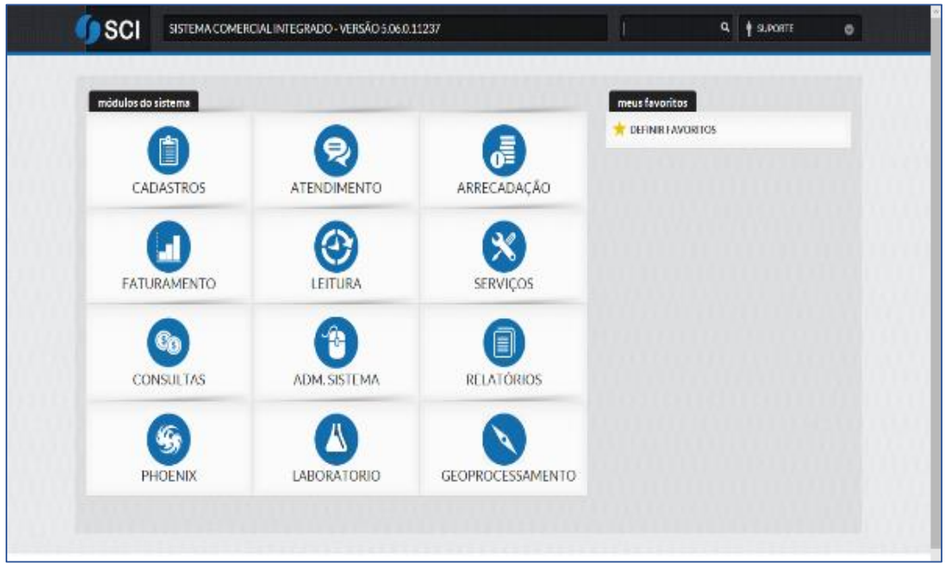
- ✓ Mecanismos de segurança/permissão completos, com autenticação dos operadores por senha e níveis de alçada, conforme a tela de acesso reproduzida a seguir;
- ✓ Grande capacidade de armazenamento e gerenciamento de informações, sendo plenamente adequado ao porte e volume de dados dos cadastros dos munícipes, ~~os quais serão administrados pelo sistema gerenciador de banco de dados relacional Oracle;~~

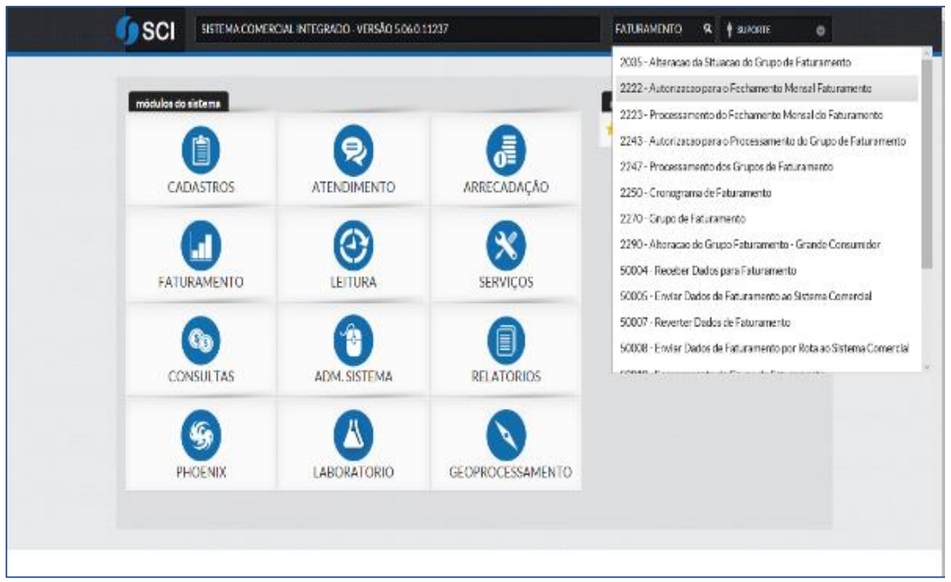
Mecanismo de Autenticação

- ✓ Disponibilização de acesso simultâneo ilimitado de usuários às bases de dados para consulta, bem como acesso simultâneo ilimitado de usuários para o cadastramento ou atualização do sistema;
- ✓ Possibilidade de cadastramento e atualização de dados on-line, com a disponibilização imediata dos dados para pesquisa, pelos outros módulos do sistema;
- ✓ Execução de importação e exportação de dados via web services, com a integração total aos formatos XML e JSON;
- ✓ Disponibilização de exportação de todos os relatórios para os formatos XLS, PDF, DOC e HTML;
- ✓ Gerenciamento integrado de dados e funções da CONCESSIONÁRIA, com a integração total entre os módulos e subsistemas;

Menu com a Opção de Pesquisa por Texto, Além da Criação dos

***Favoritos, por Cada Usuário**

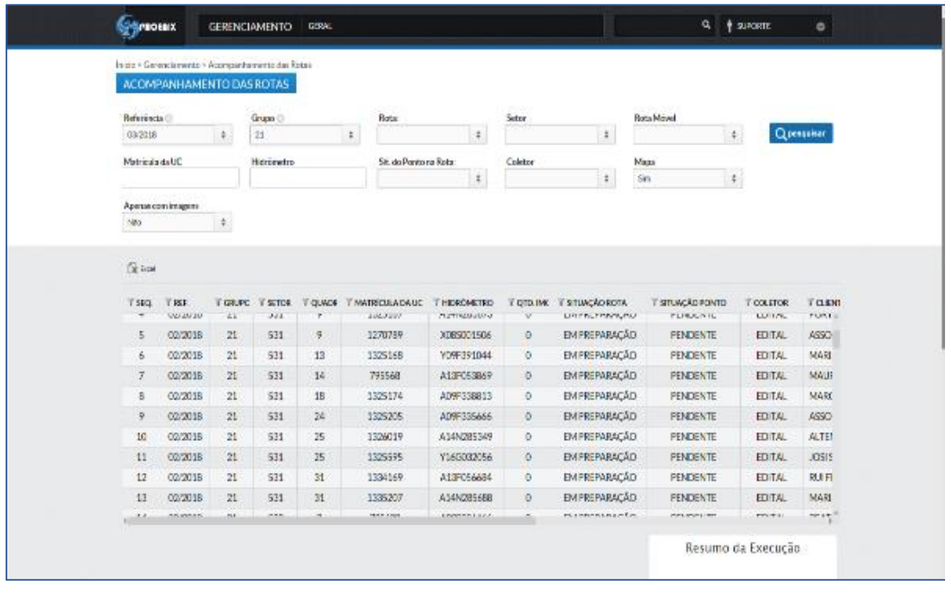




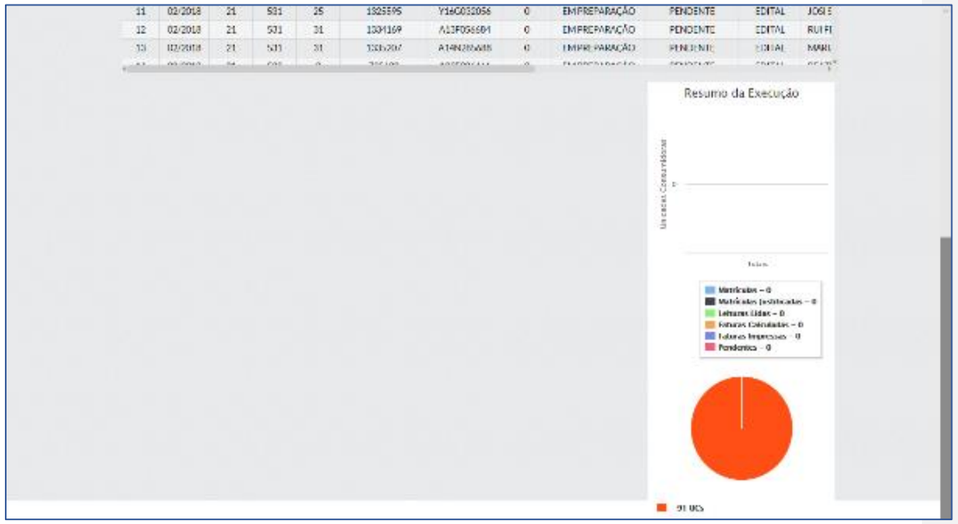
- ✓ Permissão de efetuar o back-up geral de dados diários, mensais e anuais, através de um único sistema central;
- ✓ Interface (rotinas) de acesso aos terminais via Totem, padrão Febraban, estando devidamente homologada por empresa certificadora das operadoras Mastercard, Visanet e American Express, possibilitando operar com todas as bandeiras, a fim de permitir transações de pagamento de faturas de água, esgoto e resíduos sólidos, através de Cartões de Débito e Crédito, efetuando, automaticamente, a liquidação da fatura paga no banco de dados comercial;
- ✓ Permissão de restauração dos dados no formato original, de acordo com o back-up de dados efetuados;
- ✓ Sistema com a implementação de rotinas para a montagem de cubos, permitindo que consultas, relatórios, planilhas e gráficos sejam trabalhados de maneira analítica, alterando a organização dos dados, sem a necessidade de realização de repetidas consultas. Possibilitará, ainda, a visualização detalhada ou sumarizada destes dados;
- ✓ Possibilidade que sejam elaborados relatórios pelos usuários, através de utilitários geradores de relatórios padrão de mercado (RDLC);
- ✓ Permissão da Visualização e Edição de relatórios em Tela, para a simples consulta ou posterior impressão, possibilitando a seleção das páginas a serem impressas;

- ✓ Disponibilização da gravação de relatórios para impressão remota, podendo ser enviados por e-mail, para a utilização em outros locais;
- ✓ Módulo de leitura, cálculo e impressão simultânea de faturas em campo, para os dispositivos móveis, podendo ser executado de forma independente do hardware do fornecedor, possibilitando a sua execução em múltiplas plataformas, Androide versão 4.2.2 ou superior, Windows Phone ou 10 e IOS, concomitantemente.

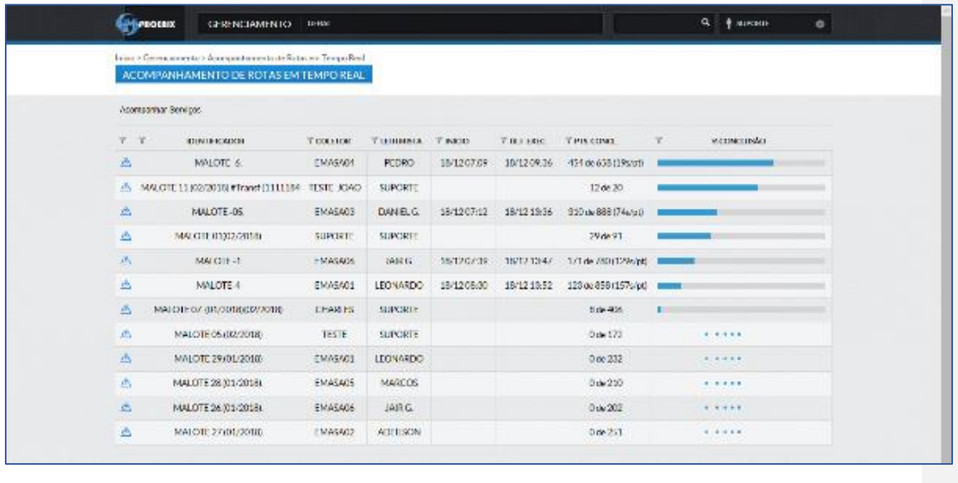
Telas de Acompanhamento de Serviços de Leitura e Emissão, para Facilitar a Gestão em Campo



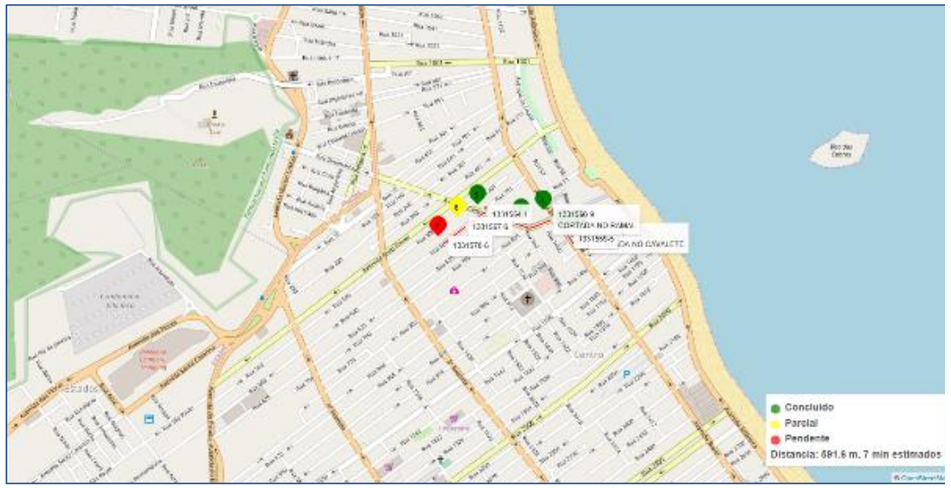
Continuidade da Tela de Acompanhamento de Rotas



Pela Disponibilidade de Novas Tecnologias Embarcadas em um Celular, a Aplicação Chegou ao seu Ápice com o Acompanhamento, em Tempo Real, do Andamento do Leiturista e a sua Rota Programada



Demonstração de Tela de Acompanhamento do Serviço, em Tempo Real



Benefícios

- ✓ As implantações são orientadas a partir do conhecimento das regras do negócio, baseadas em projeto;
- ✓ A operação descentralizada permite lançamentos por qualquer funcionário autorizado da empresa, já que informações críticas somente são autorizadas, após a conferência e aprovação de um responsável munido de sua respectiva senha de acesso;
- ✓ As consultas em tela e técnicas de geração de relatórios permitem a diminuição significativa de emissão de relatórios em papel, já que estes podem ser vistos em "preview" de tela, antes de impressos;
- ✓ Os terminais de uso do sistema podem possuir baixa capacidade de processamento, porque o acesso ocorre via navegador (browser);
- ✓ Garantia de uma gestão integrada, ampla e eficaz de todas as funções desempenhadas pelas companhias de abastecimento de água e saneamento.

A gestão comercial, denominação usualmente utilizada no setor para designar o sistema de gestão do faturamento e cobrança é, sem dúvida, a função gerencial administrativa mais importante, pois dela dependem o desempenho e a eficiência do principal instrumento de sua sustentação operacional, para a adequada prestação dos serviços.

O sistema informatizado de gestão comercial de saneamento básico, particularmente o de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a ser implantado pela TERRACOM, contemplará soluções adequadas e dinâmicas para as seguintes aplicações, principalmente quando houver alguma forma de cobrança direta.

- ✓ Cadastro de imóveis e de usuários;
- ✓ Controle de instrumentos de medição (micro e macromedidores);
- ✓ Quantificação (medição) de consumo/uso, faturamento, cobrança e arrecadação;
- ✓ Atendimento de solicitações de serviços e reclamações dos usuários;

- ✓ Informação da situação operacional dos serviços;
- ✓ Gerenciamento dos serviços operacionais solicitados (externos e internos), inclusive custos;
- ✓ Integração com outros sistemas de gestão operacional, administrativa e financeira.

O Programa de gestão comercial será dotado de soluções para atender corretamente a todas as necessidades dos munícipes, após uma fase de levantamentos e cadastramento da real situação do município.

Inicialmente, deve-se citar que a idade do parque de hidrômetros do município não é conhecida, o que prejudica fortemente a gestão comercial do sistema, uma vez que os hidrômetros com mais de 5 anos de uso tendem a ter um erro de medição muito grande.

Para facilitar e agilizar as atividades de leitura de hidrômetros, será realizado um investimento contínuo em equipamentos de leitura de hidrômetros e emissão de conta on-line, de modo que os leituristas possam realizar a leitura e distribuição de contas ao mesmo tempo. Adicionalmente, será implantado um eficiente sistema de gestão operacional e comercial para melhor atendimento à população do município.

O sistema adotado pela TERRACOM caracteriza-se pelo gerenciamento das operações comerciais, administrativas, financeiras e de controle da execução de serviços internos e externos, específico para a área de saneamento básico dos municípios. Atenderá, também, às complexas necessidades de informação, apoio na tomada de decisões e no combate às perdas de água.

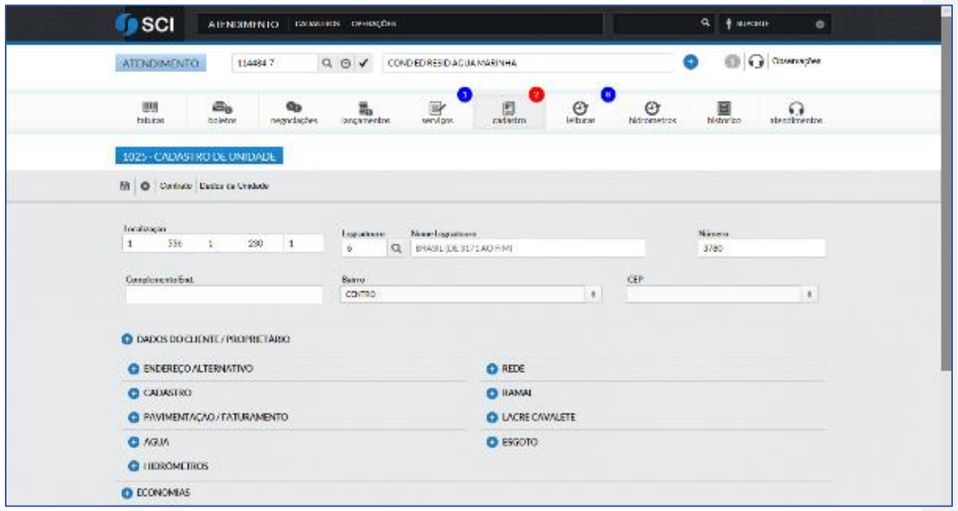
Através deste, tornar-se-á possível à disponibilidade imediata de implantação dos processos de cadastro, micromedição, faturamento, arrecadação, cobrança, financeiro, execução de serviços, atendimento ao público, segurança e de informações gerenciais.

Este sistema terá como finalidade a execução de todos os processos que compõem o ciclo comercial de uma Concessionária de Água e Saneamento, envolvendo os componentes e subsistemas, gerando módulos de negócio coesos, integrados e funcionais, e adotando critérios técnicos de concepção de sistemas que apresentam:

- ✓ Alta Disponibilidade;
- ✓ Escalabilidade;
- ✓ Segurança e Integridade das Informações;
- ✓ Excelente Desempenho/Performance.

Esta solução é composta por macroprocessos, que permitem, entre outras funcionalidades, o Controle de Acesso e Segurança, Leitura e Faturamento (Billing on Site), Arrecadação e Cobrança (integrada ao sistema TEF - Transferência Eletrônica de Fundos), Manutenção e Serviços, Gestão de Cadastros, Processamentos de Retaguarda, Consulta e Relatórios Gerais, Autoatendimento via Web (Loja Virtual), Autoatendimento através de Quiosques de Terminais Totem, provendo a utilização de Dispositivos Móveis para os Serviços de Campo, como: Leitura, Recadastramento e Ordens de Serviços, Autoatendimento via Unidade de Resposta Audível (URA), Funções de Business Intelligence (BI) e Dashboards, citados anteriormente.

Tela de Cadastro Parametrizável, para Ser Atualizada Diretamente



Funcionalidades Relacionadas a Cadastros

Estas funcionalidades serão responsáveis por toda e qualquer atividade e informação de cadastro, sendo, portanto, a base para todo o sistema. Nelas estão definidas as bases de registros dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água, de coleta de esgoto e de resíduos sólidos, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema, como: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classes de tarifas; Bairros/setores de abastecimento, bacias de esgotamento, dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas que interagem com o sistema (usuários), endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança, conforme os critérios a seguir

- ✓ Disponibiliza a rotina de consistência dos dados cadastrais, a fim de validar as informações inseridas ou alteradas;
- ✓ Automatiza a elaboração do cronograma de leitura, faturamento e emissão de contas de um exercício, mês a mês;
- ✓ Disponibiliza a rotina para serem registradas as informações adicionais em relação à Unidade Consumidora, como por exemplo: falta de documentos, entrega de documentos, verificações de dados e outras. Possibilita, ainda, a geração de consulta individualizada por cliente ou imóvel;
- ✓ Possibilita no cadastro de clientes, informações para os pedidos de descontos e isenções, contendo a data do início da validade do processo e seu término, visando à automatização do processo, que se aplicam aos casos previstos em lei específica;

- ✓ Possui rotina para o registro de Inclusão e exclusão no Sistema de Proteção ao Crédito - SPC/SERASA;
- ✓ Possibilita a emissão de "conta final", no momento do pedido de desligamento de serviços;
- ✓ Permite registrar o histórico, através de tabela específica associada à função de movimentação de hidrômetro, possibilitando consultas e relatórios para visualizar toda a movimentação ocorrida com os hidrômetros;
- ✓ Disponibiliza a funcionalidade para registrar os motivos de substituição e retirada de hidrômetros, possibilitando parametrizar o motivo da retirada ou substituição: "roubado/furtado/...", a fim de não exigir o local de armazenagem;
- ✓ Contempla os relatórios contendo as características dos hidrômetros, bem como o motivo de substituição, retirada e situação da ligação;
- ✓ Possibilita a funcionalidade no cadastro do imóvel, para registrar a informação relacionada ao cadastro junto à Prefeitura local;
- ✓ Possui funcionalidade para registrar a utilização de tratamento de esgoto alternativo no imóvel, permitindo a cobrança diferenciada da taxa de esgoto, conforme o tratamento efetuado;
- ✓ Disponibiliza a funcionalidade para registrar no imóvel, o tipo do sistema de esgotamento sanitário utilizado;
- ✓ Disponibiliza a funcionalidade para registrar os sistemas de água, esgotamentos sanitários e resíduos sólidos e associá-los aos setores de serviços;
- ✓ Disponibiliza a funcionalidade para registrar o diâmetro das redes de água e esgoto para cada ligação, contemplando: Cliente, Hidrômetro, Imóvel, Categoria, Subcategoria, Localidade, Setor (Zona) Comercial, Quadra, Bairro, Logradouro, CEP, Bairro Operacional (Setor de Abastecimento) e Bacia (esgotamento);
- ✓ Disponibiliza a manutenção das Tabelas Básicas do Sistema, possibilitando Consultas de dados relacionados aos hidrômetros, serviços, bancos, convênios, agências, órgãos centralizadores, preços dos serviços, tabela tarifária de água e esgoto, entre outros;
- ✓ Permite a rota de leitura diferenciada da localização do imóvel (setor, quadra, lote, unidade);
- ✓ Faixa de Área Construída;
- ✓ Faixa de Volume do Reservatório (caixa d'água);
- ✓ Tipo de Cliente;
- ✓ Sistema de Esgoto disponibilizado;
- ✓ Sistema de Abastecimento;
- ✓ Parâmetros do Sistema;
- ✓ Geração das Informações Gerenciais de Cadastro;
- ✓ Registro das Alterações Efetuadas;
- ✓ Possibilita que um cliente responda por mais de uma ligação;
- ✓ Permite a emissão de declarações de abastecimento, negativa de débito e quitação anual;
- ✓ Executa o cadastramento de clientes, podendo existir apenas um cadastro por CPF ou CNPJ, tendo como identificador único um número (código) diferente do seu CPF ou CNPJ;
- ✓ Permite validar os números de CPF e CNPJ no ato de sua inserção;

- ✓ Possibilita o cadastro e a identificação do imóvel, através de um código numérico único (matrícula);
- ✓ Permite a informação da existência de reservatórios de água e poços (fonte alternativa de água);
- ✓ Executa a subclassificação para os imóveis públicos, como municipais, estaduais e federais, com a emissão de todos os relatórios contábeis do sistema utilizando este filtro;
- ✓ Endereço completo do imóvel, contendo logradouro, número, complemento, Bairro e CEP;
- ✓ Disponibiliza ~~a~~ funcionalidade de consulta e manutenção do histórico de leituras e consumos do imóvel;
- ✓ Consulta a posição da dívida do imóvel, listando o histórico de faturamento, situação das faturas, detalhes das faturas, valores em aberto, valores pagos, valores parcelados e valores a faturar;
- ✓ Consulta o histórico de parcelamentos realizados para o imóvel, com ~~a~~ situação de faturamento e pagamento das parcelas;
- ✓ Consulta e manutenção dos dados cadastrais dos imóveis, clientes e vínculos entre eles;
- ✓ Permite o cadastro de dia de vencimento da fatura diferenciado, alternativo ao vencimento padrão da rota do imóvel;
- ✓ Consulta as ordens de serviços emitidas para o imóvel e o acesso rápido para a abertura de novas ordens de serviços;
- ✓ Disponibiliza a funcionalidade para cadastro, exclusão e consulta de histórico de endereços alternativos para ~~a~~ entrega da fatura;
- ✓ Funcionalidade de emissão de segundas vias para o imóvel com os mesmos dados da fatura original, sendo possível ao operador indicar se será gerada a cobrança para esse serviço;
- ✓ Possibilita a classificação de tipo de ligação de água e tipo de ligação de esgoto;
- ✓ Classificação de imóvel como ATIVO ou INATIVO;
- ✓ Disponibiliza a informação de local de entrega da fatura e de localização do hidrômetro;
- ✓ Informação do ciclo, rota e sequência de leitura;
- ✓ Funcionalidade de consulta e manutenção dos serviços a faturar e já faturados para o imóvel, com histórico.

Integração com os Sistemas Legados Preexistentes

Estas rotinas tratam da integração do sistema SCI - Sistema Comercial Integrado implantado pela TERRACOM, com os sistemas de retaguarda utilizados pela CONCESSIONÁRIA executando, entre outras funções:

- ✓ Geração dos lançamentos contábeis decorrentes das transações comerciais, tais como: faturamento, arrecadação, encerramento financeiro e inscrição em DA (~~Débito Automático),~~ na forma do PCASP ~~- Plano de Contas Aplicado ao Setor Público~~, proveniente da edição vigente do MCASP - ~~Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público~~ da STN - Secretaria do Tesouro Nacional, bem como manter a geração atualizada conforme as alterações no MCASP quando forem publicadas;

- ✓ Importação de dados para o cadastramento de clientes com serviço de cobrança de terceiros;
- ✓ Geração e importação de arquivos para o envio das faturas para débito em conta;
- ✓ Importação/exportação das análises efetuadas em campo, conforme a Norma ISO 17.025 e a Portaria PRC nº 5 do Ministério da Saúde, bem como manter o serviço atualizado conforme ~~as~~ alterações em legislação;
- ✓ Geração e importação de dados cadastrais atualizados em campo.

4.a.2.2. Procedimentos para o Gerenciamento do Cadastro Integrado

Introdução

O software utilizado pela TERRACOM possui o sistema SRI (Sistema de Recadastramento Integrado), que tem flexibilidade e operacionalidades completas para a realização de um Cadastro Técnico, Comercial e Social. Base fundamental para a realização de um faturamento justo e responsável, podendo realizar diversas observações referente aos seus clientes/usuários ao longo da Concessão.

Possui etapas de controle para manter a integridade dos dados em produção, porém, deixando o sistema de recadastro independente.

Etapas do Sistema de Recadastramento Integrado

Em relação à flexibilidade na manutenção de campos do cadastro, o sistema permite, em tempo real, atualizar dados, layout e regras de negócio durante a Sincronização.

Referente às Operações On-line e Off-Line, o Sistema mobile de Recadastramento permite trabalhar de formas on-line e off-line, recebendo as atualizações de dados. O sistema se mantém em atividade mesmo que cesse a disponibilidade da comunicação (Internet, 4G, 3G, 2G).

A administração pode definir o tempo automático de sincronização dos trabalhos, evitando os esquecimentos da sincronização periódica, ou mesmo ao final da jornada de trabalho.

Durante a Auditoria, de forma involuntária ao operador da aplicação, o sistema poderá registrar a sua posição de trabalho, apresentando o mapa do pessoal em campo. O sistema, automaticamente, registra estes dados, verificando o nível de bateria e a troca de equipamento.

Em relação à Integração, o sistema integra-se a qualquer aplicação, sendo uma plataforma independente. Assim, como está integrado ao sistema SCI.

Como Recursos Diferenciados, possui múltiplos layouts para as tarefas diferentes durante a execução das atividades em campo; além da criação de Tarefas pelo próprio usuário do sistema em campo, autor recriação de Tarefas em Campo; controle de tarefas por Equipes, com a baixa automática das tarefas executadas; e atualização de Apps, tabelas, tarefas e regras de forma automática, durante a operação em campo.

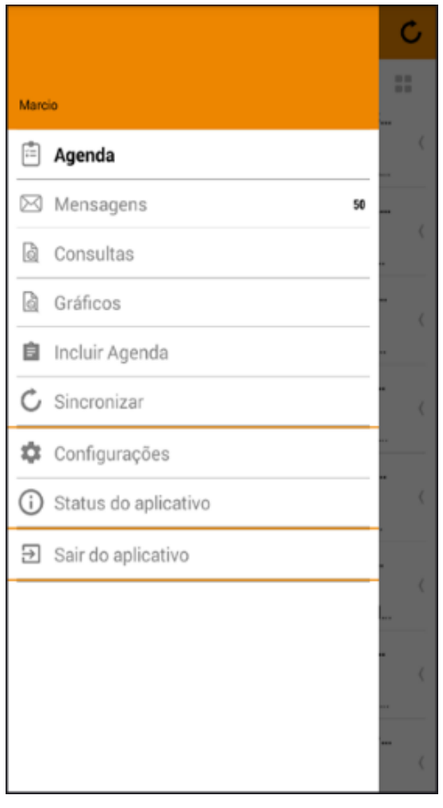
Telas do Sistema Mobile

Acesso ao sistema com logos individuais

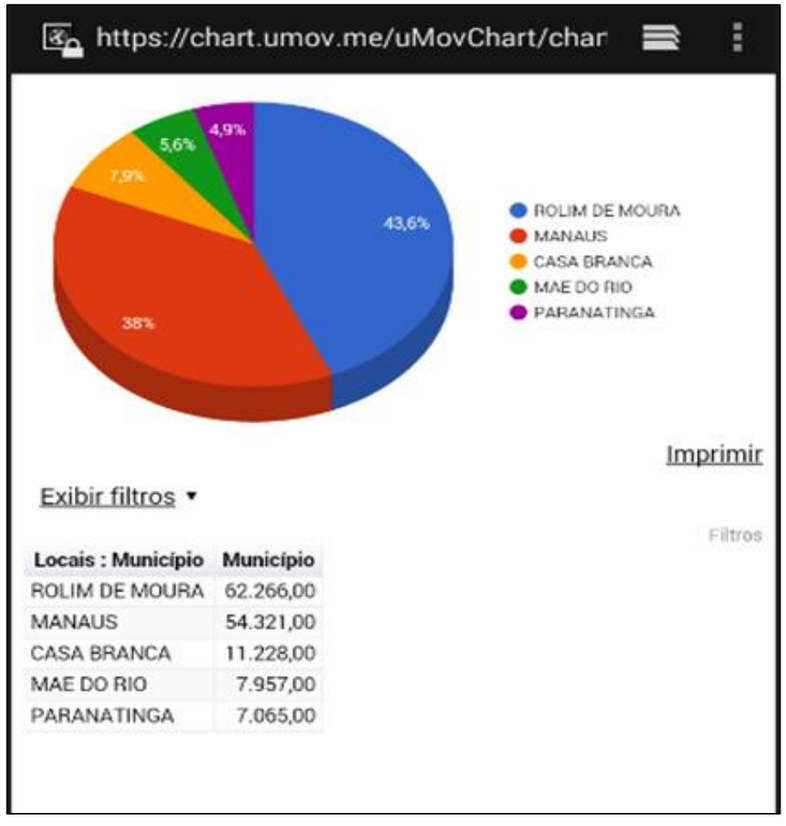
✓ Perfis diferenciados conforme a disponibilidade da administração

Tarefas com sistema de rolagem e pesquisa

✓ Comunicação com os cadastristas pela aplicação



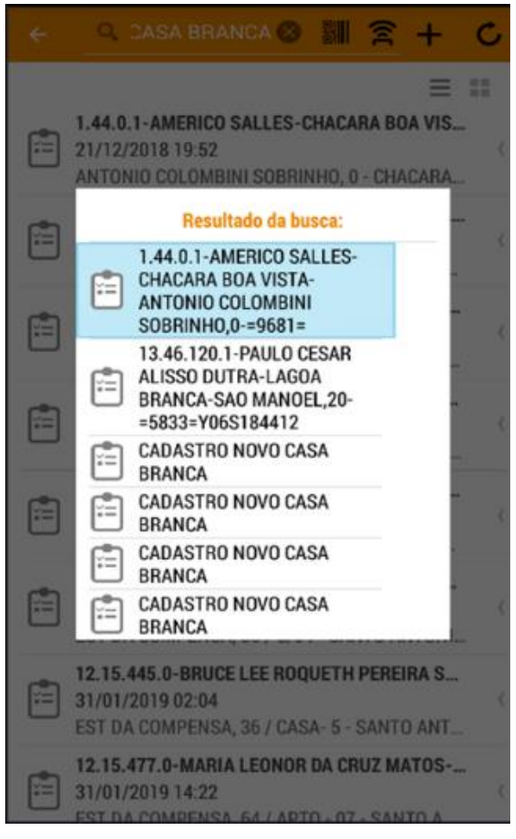
Recursos Gráficos para o acompanhamento da produtividade



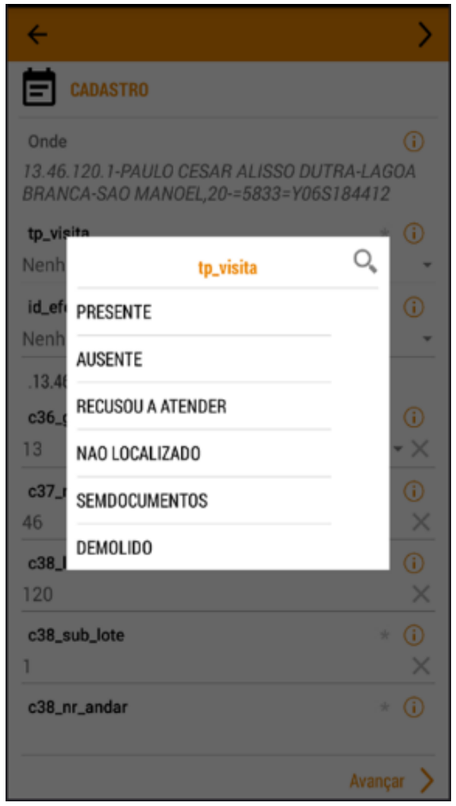
Locais : Município	Município
ROLIM DE MOURA	62.266,00
MANAUS	54.321,00
CASA BRANCA	11.228,00
MAE DO RIO	7.957,00
PARANATINGA	7.065,00

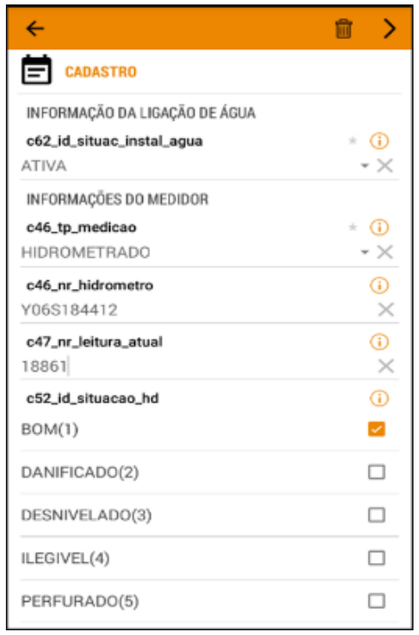
Tarefas Cadastrais

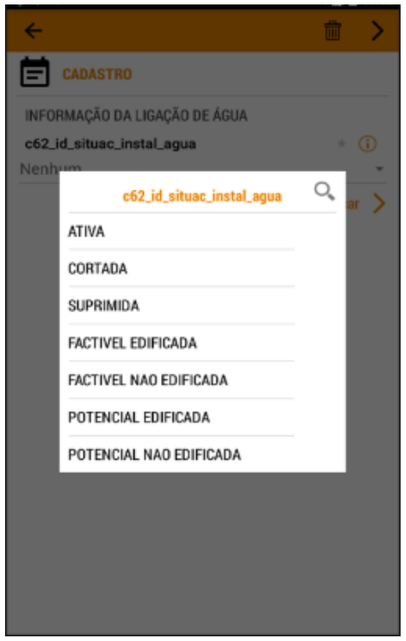
- ✓ São visualizadas nas Agendas de cada usuário, podendo ter tarefas por Equipe ou individualizadas

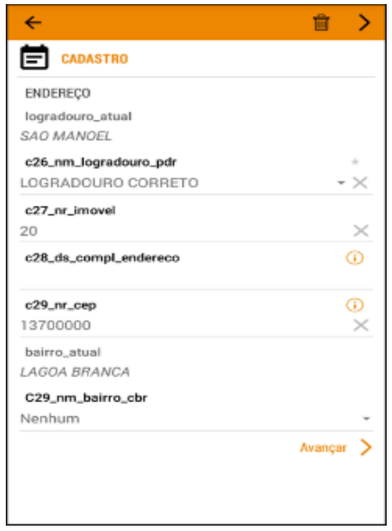


Campos do Levantamento Técnico

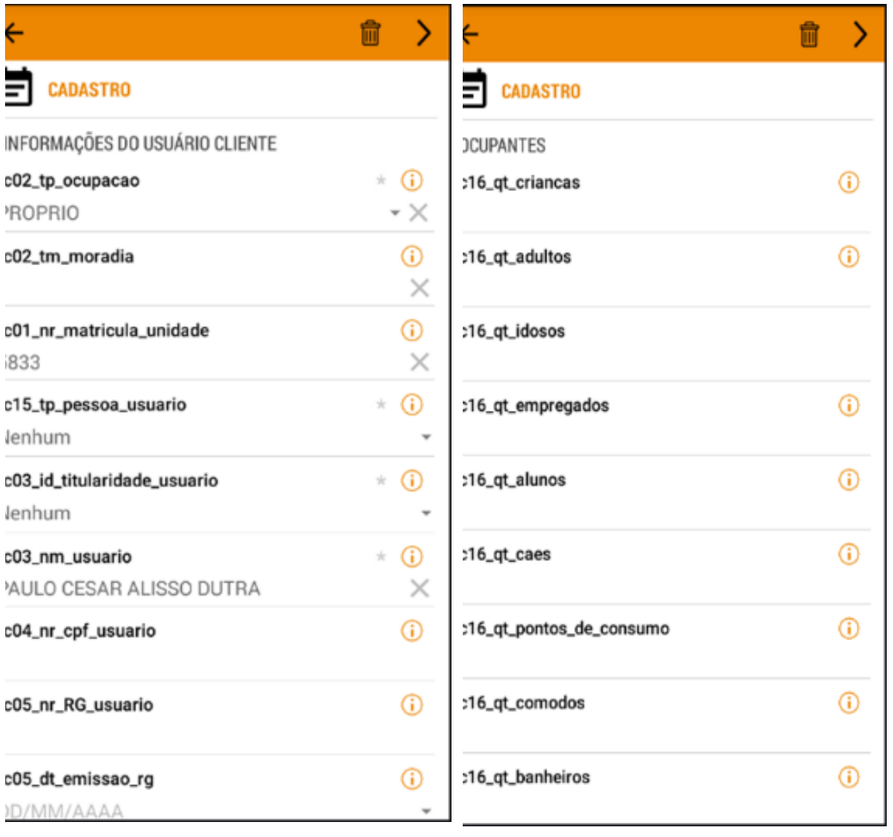




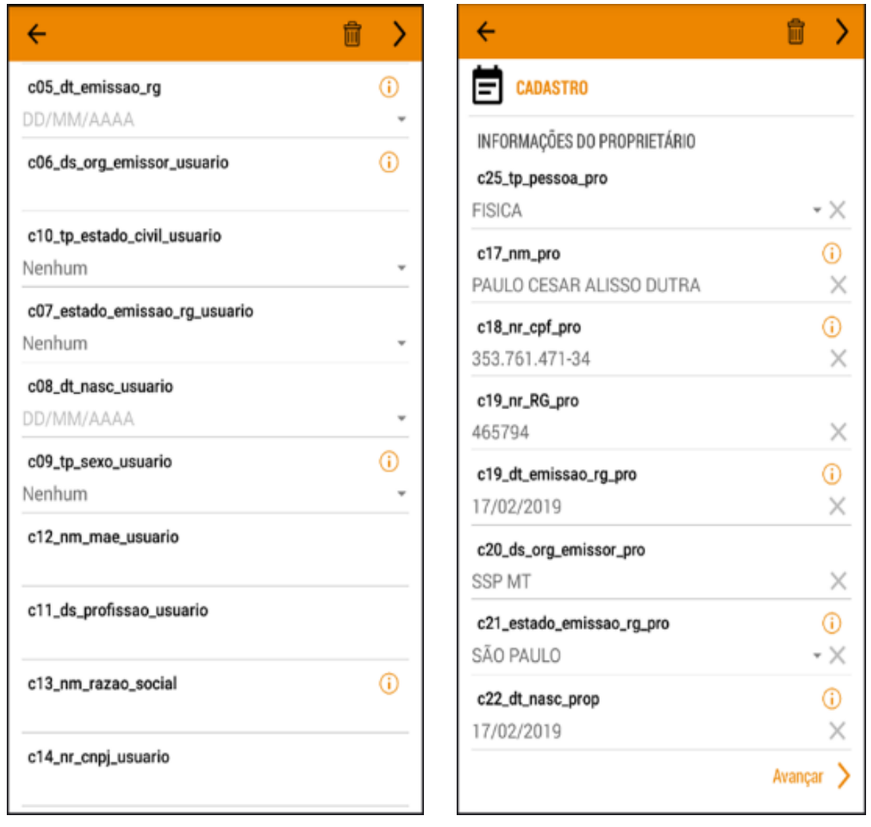




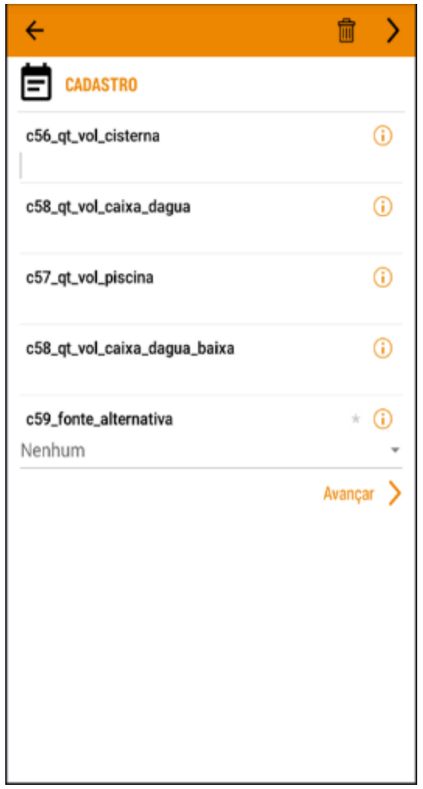
Dados Pessoais

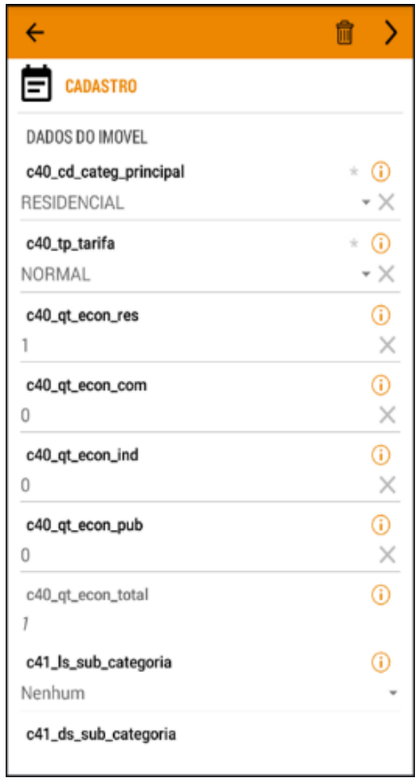


Dados pessoais do Usuário e do Proprietário

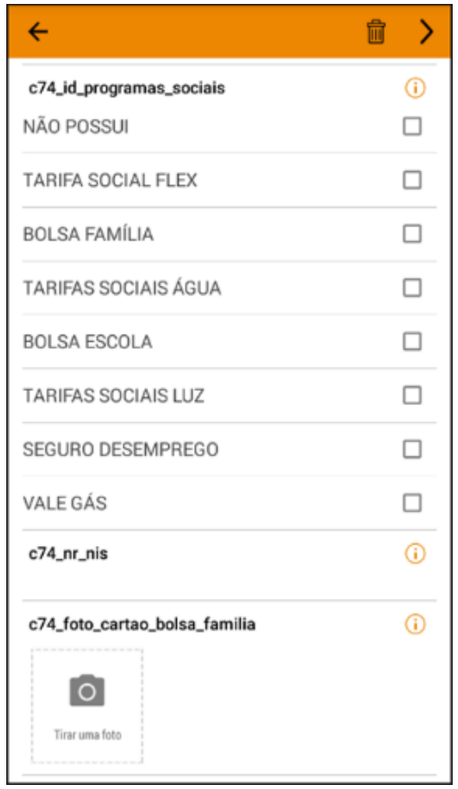


Informações do Imóvel

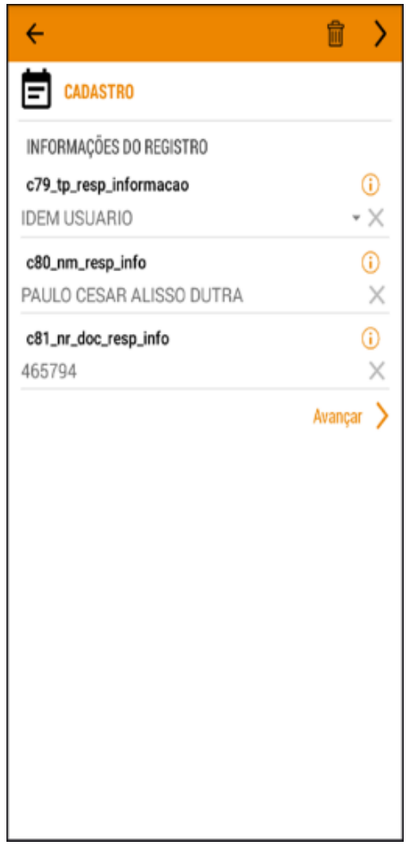


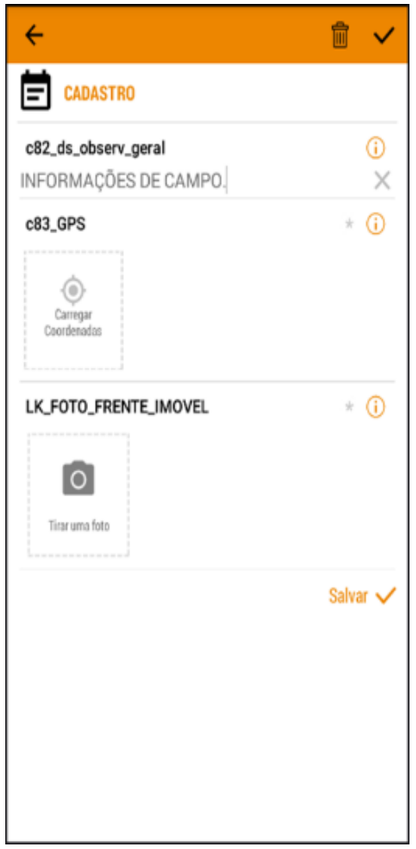


Informações Socioeconômica e do Esgoto

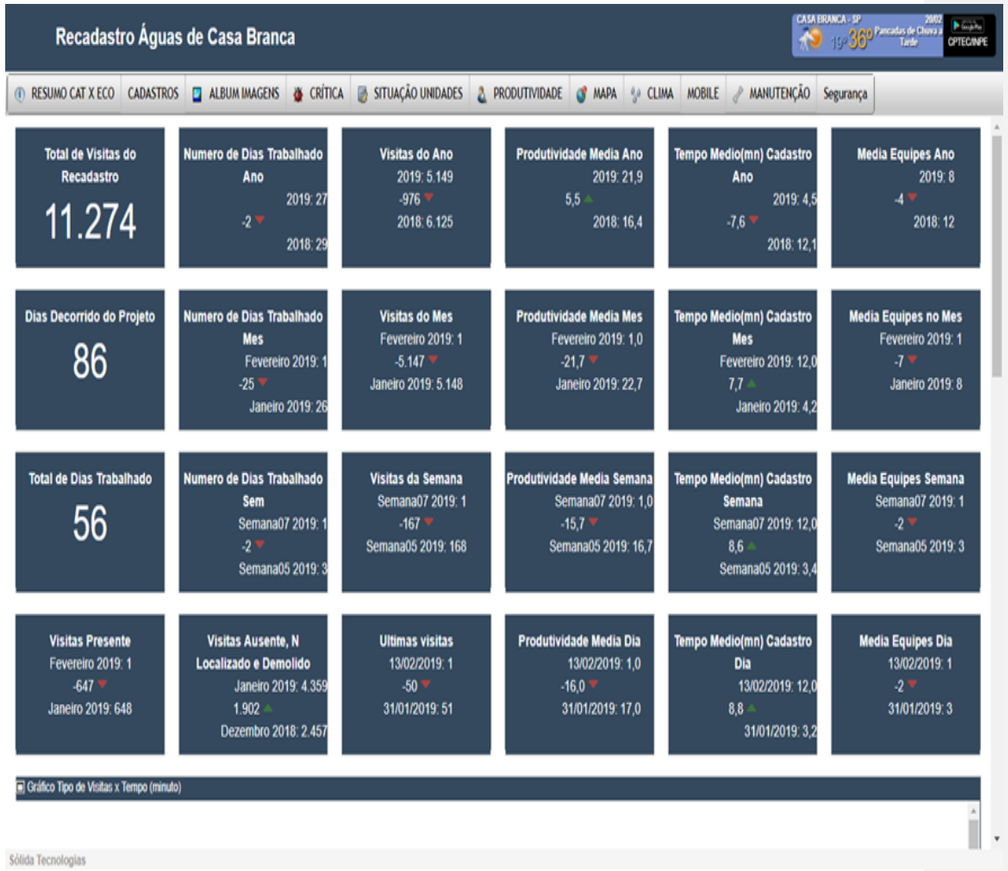


Informações Complementares

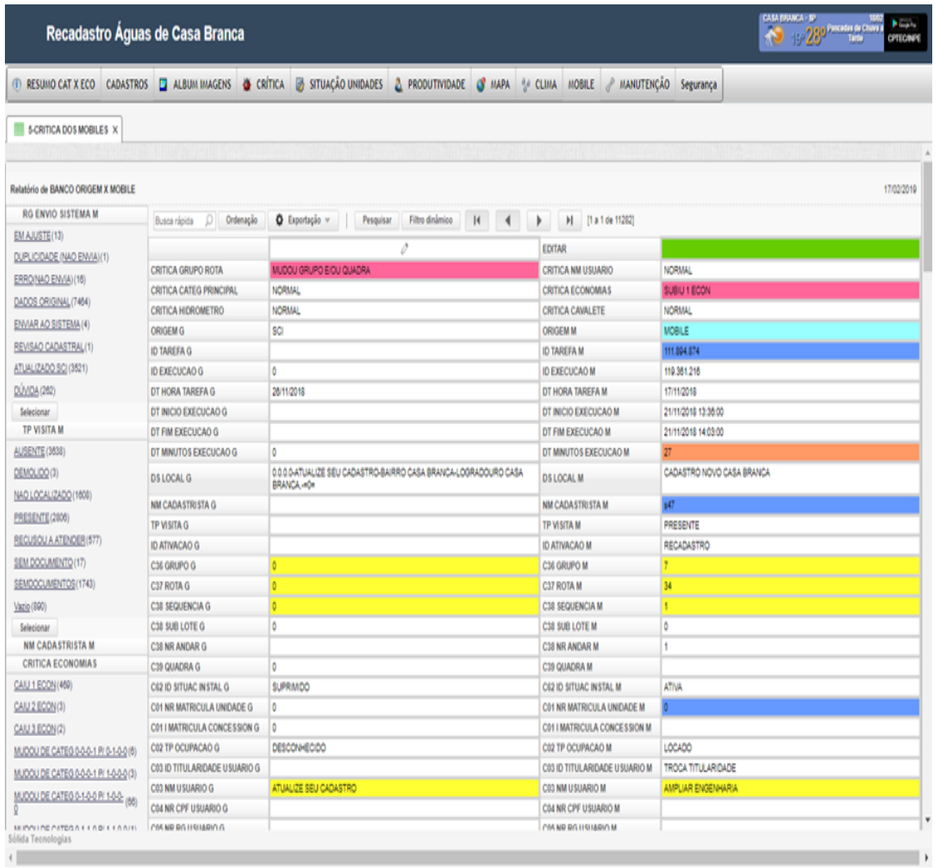




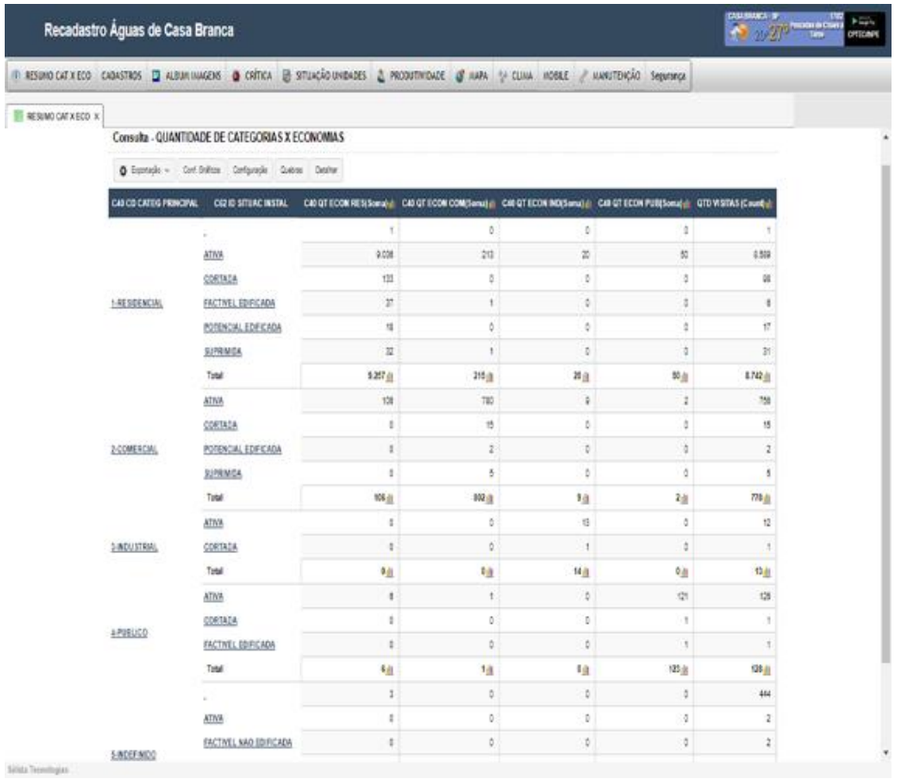
Módulo de Acompanhamento do Recadastro



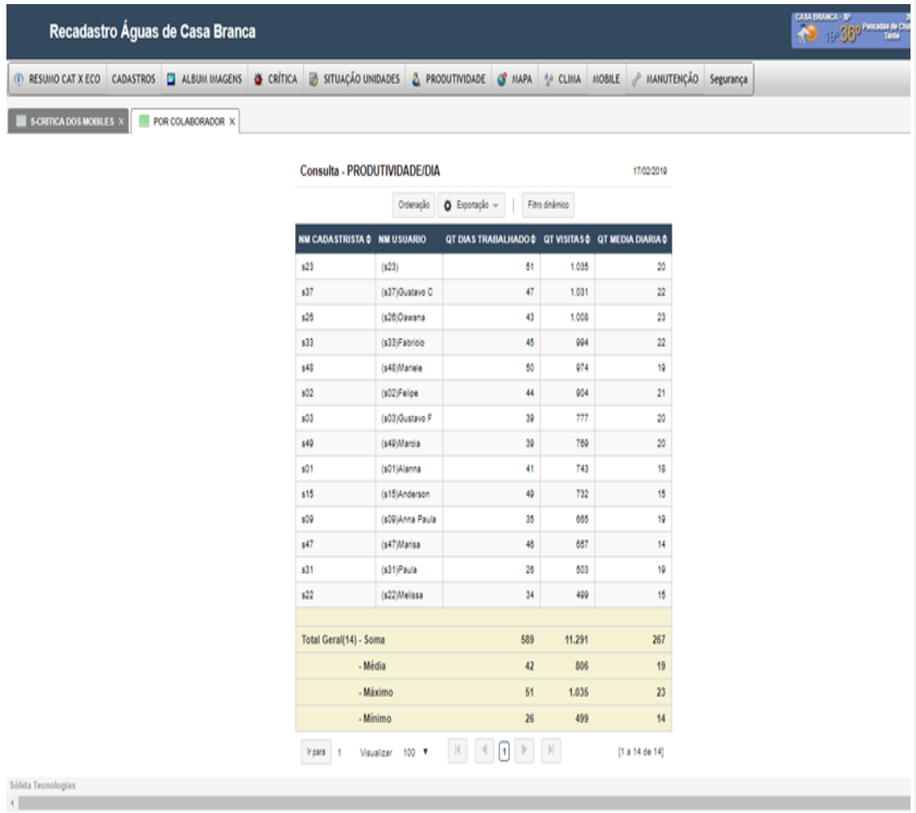
Controle de Qualidade das Informações (crítica)



Relatórios Estatísticos de Produtividade

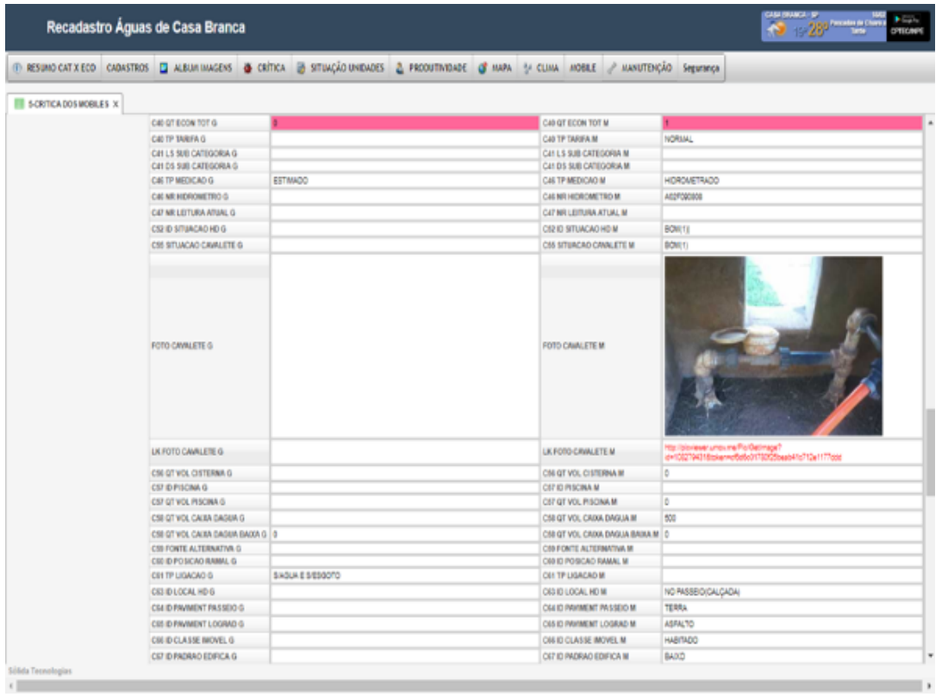


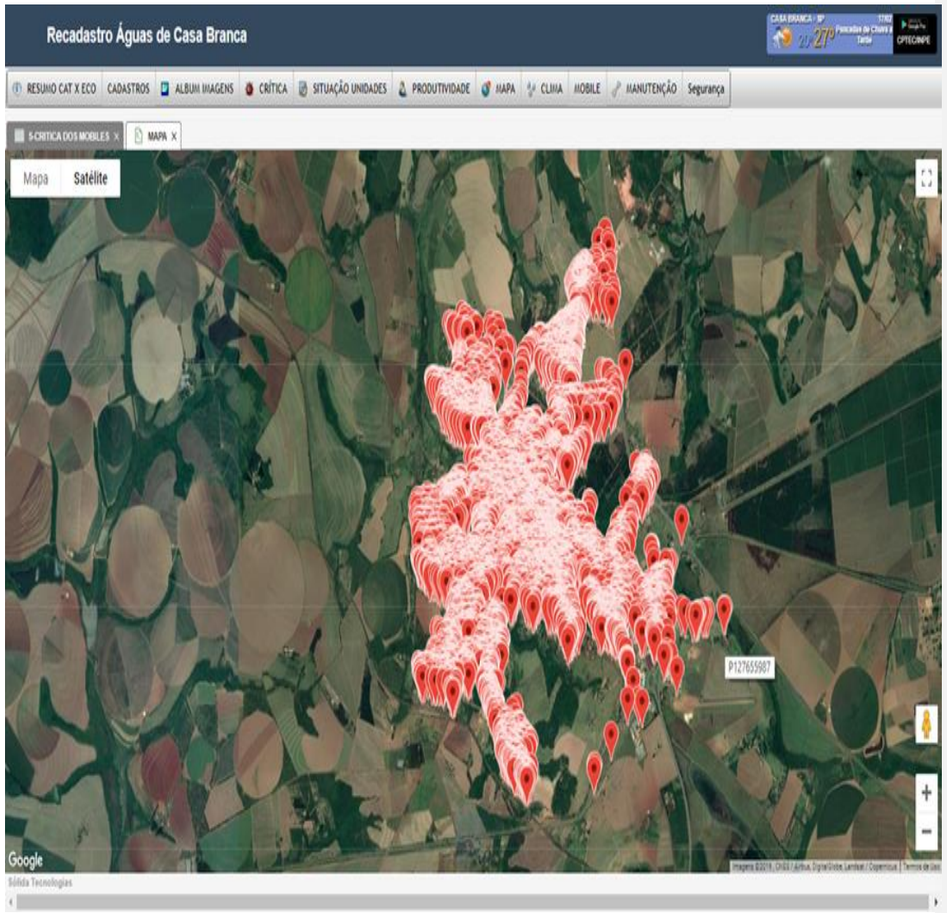
CA0 CD CATEG PRINCIPAL	CO2 ID SITUAC INSTAL	CA0 QT ECON RES(Soma)	CA0 QT ECON COM(Soma)	CA0 QT ECON IND(Soma)	CA0 QT ECON PUB(Soma)	QTD VISITAS (Count)
	-	1	0	0	0	1
	ATIVA	9.038	213	20	50	9.369
	CORTADA	133	0	0	0	98
1-RESIDENCIAL	FACTIVEL EDIFICADA	27	1	0	0	8
	POTENCIAL EDIFICADA	18	0	0	0	17
	SUPRIMIDA	32	1	0	0	31
	Total	9.257	215	20	50	9.742
	ATIVA	106	780	9	2	758
	CORTADA	0	15	0	0	15
2-COMERCIAL	POTENCIAL EDIFICADA	0	2	0	0	2
	SUPRIMIDA	0	5	0	0	5
	Total	106	802	9	2	778
	ATIVA	0	0	13	0	12
3-INDUSTRIAL	CORTADA	0	0	1	0	1
	Total	0	0	14	0	13
	ATIVA	6	1	0	121	126
4-PUBLICO	CORTADA	0	0	0	1	1
	FACTIVEL EDIFICADA	0	0	0	1	1
	Total	6	1	0	123	128
	-	3	0	0	0	444
	ATIVA	0	0	0	0	2
5-INDEFINIDO	FACTIVEL NAO EDIFICADA	0	0	0	0	2



NM CADASTRISTA	NM USUARIO	QT DIAS TRABALHADO	QT VISITAS	QT MEDIA DIARIA
s23	(s23)	51	1.035	20
s37	(s37)Gustavo C	47	1.031	22
s26	(s26)Dawana	43	1.008	23
s33	(s33)Fabricio	45	994	22
s48	(s48)Mariele	50	974	19
s02	(s02)Felipe	44	904	21
s03	(s03)Gustavo F	39	777	20
s49	(s49)Marcia	39	769	20
s01	(s01)Alanna	41	743	18
s15	(s15)Anderson	49	732	15
s09	(s09)Anna Paula	35	665	19
s47	(s47)Marisa	46	657	14
s31	(s31)Paula	26	503	19
s22	(s22)Melissa	34	499	15
Total Geral(14) - Soma		589	11.291	267
	- Média	42	806	19
	- Máximo	51	1.035	23
	- Mínimo	26	499	14

Controle Fotográfico dos principais dados coletados





4.a.3. Sistema de Leitura, Faturamento e Entrega de Contas, análise de consumo e crítica de leitura

Um fator muito importante em sistemas de abastecimento de água consiste na adequada micromedição das ligações. Este fator é extremamente importante, pois:

- ✓ Impacta diretamente na receita da operadora dos serviços de saneamento;
- ✓ Impacta diretamente nas perdas comerciais da operadora;
- ✓ Afere e compara entre micro e macromedição.

Segundo a visita realizada junto ao corpo técnico da Prefeitura, não há uma rotina de padronização e troca sistemática de hidrômetros no município, além da falta dos mesmos, determinando assim, a criação de um cadastro técnico atualizado e rotinas de aferição e substituição constantes destes equipamentos.

Desta forma, foram consideradas duas medidas de atuação, uma em caráter emergencial e outra sistemática, ao longo do horizonte de planejamento de 35 anos.

As medidas emergenciais consistem na substituição nos primeiros anos de Concessão do parque de hidrômetros e, posteriormente, a manutenção do parque com idade máxima de 5 anos.

A micromedição será gerenciada pelo sistema, através de um conjunto de atividades e procedimentos que visam à determinação do volume de água que flui dos hidrômetros utilizados para a medição do consumo dos imóveis, fornecendo informações ao módulo de faturamento.

Permite, ainda, a validação dos números dos hidrômetros e o controle de toda a vida útil do equipamento (instalação, substituição, manutenção e movimentação), através dos seguintes módulos:

- ✓ Cadastro de hidrômetros;
- ✓ Cadastro de rotas por coordenadas geodésicas (dispositivos móveis);
- ✓ Emissão seletiva de ordens de serviços;
- ✓ Leituras e consumos com a verificação de consistência;
- ✓ Consultas parametrizadas para a análise de exceções de leitura;
- ✓ Rateio de consumo para as ligações com medição individualizada.

Os procedimentos para leitura, emissão e entrega de contas, após o recadastramento de todo o município, será realizado on-line, no qual os leituristas efetuarão a emissão e entrega das contas no momento da leitura, de forma bem diferenciada da atualmente executada, na qual os leituristas

realizam durante 15 dias, as leituras, e nos outros 15 dias, a entrega das contas.

O Módulo de Faturamento compreende as seguintes funcionalidades:

- ✓ Inclusão/manutenção da tabela de tarifas;
- ✓ Registro do cronograma de faturamento;
- ✓ Execução de atividade de faturamento;
- ✓ Simulação de faturamento de grupo;
- ✓ Faturamento de grupo e refaturamento;
- ✓ Cálculo dos valores de água e esgoto;
- ✓ Simulação de cálculo da conta;
- ✓ Emissão das contas;
- ✓ Registro de vencimento alternativo;
- ✓ Geração dos lançamentos contábeis;
- ✓ Inclusão/exclusão de Débito a Cobrar;
- ✓ Contrato de Demanda;
- ✓ Geração de Guia de Pagamento;
- ✓ Controle de documentos não entregues;
- ✓ Inclusão/exclusão dos Créditos a Realizar;
- ✓ Inclusão/manutenção da tabela de tipo de situação de faturamento;
- ✓ Inclusão/manutenção da tabela de tipo de débito;
- ✓ Fiscalização de Imóveis;
- ✓ Geração das informações gerenciais de faturamento.

Faturamento

O módulo de faturamento tem como função efetuar os cálculos e a emissão das faturas de consumo ou faturas de cobrança de cada período predefinido, possibilitando, ainda, a revisão de erros localizados ou a remissão de contas revisadas. Formata as contas para a impressão local ou remota (ambiente de terceiros) e formulários pré-impressos, gerando os relatórios de controle financeiro/contábil do faturamento, inclusive de estornos e inclusões, além de permitir a impressão simultânea de conta no ato da leitura do hidrômetro. Realiza as seguintes atividades:

- ✓ Inclusão/manutenção da tabela de tarifas;
- ✓ Registro de vencimento alternativo;
- ✓ Inclusão/manutenção da tabela de tipo de situação de faturamento;
- ✓ Inclusão/manutenção da tabela de tipos de débito;
- ✓ Cadastro de Parâmetros de Juros e Multa;
- ✓ Cadastro de Índices para o Cálculo de Atualização Monetária;
- ✓ Cadastro de Índices para o Cálculo de Juros de Amortização;
- ✓ Cadastro de Tipos de Tarifas;
- ✓ Cadastro de Tarifas por Categoria;

- ✓ Cadastro de Mensagens para Impressão na fatura (aviso de corte, fatura em atraso, aviso normal, quitação anual);
- ✓ Cadastro de Avisos para impressão, a partir dos coletores de dados no próprio sistema ou em gráficas externas (emissão de arquivo texto);
- ✓ Cadastro de Motivo de Emissão de Fatura;
- ✓ Registro do cronograma de faturamento;
- ✓ Disponibilização da funcionalidade para o controle de retenção de contas com a indicação de "motivação de retenção", prevendo o filtro e o relatório para impressão;
- ✓ Geração das informações gerenciais de faturamento;
- ✓ Simulação de faturamento de grupo;
- ✓ Faturamento de grupo;
- ✓ Cálculo dos valores de água e esgoto;
- ✓ Encerramento/fechamento do faturamento;
- ✓ Geração dos lançamentos contábeis de faturamento;
- ✓ Situação especial de faturamento (descontos e isenções estabelecidas por lei municipal);
- ✓ Simulação de cálculo da conta;
- ✓ Recebimento e processamento do arquivo de leitura com a entrega simultânea da conta;
- ✓ Permissão de iniciar o faturamento com outro ainda não encerrado;
- ✓ Possibilidade de cobrança de tarifas de água, esgoto e taxa de resíduos sólidos, conforme a regra vigente na época;
- ✓ Cadastro de Grupos de Faturamento (ciclos);
- ✓ Cadastro de Rotas de Faturamento;
- ✓ Cadastro de Motivos de Cancelamentos de Faturamento;
- ✓ Cadastro de Serviços para Faturamento;
- ✓ Armazenamento de histórico das Faturas e demais serviços faturados;
- ✓ Funcionalidade para alterar a situação de uma fatura ou imóvel para em processo administrativo ou judicial, incluindo o prazo para retorno à situação original;
- ✓ Parametrização para a emissão de fatura individual, apenas acima de um valor mínimo previamente cadastrado;
- ✓ Controle para as ligações novas, executando a geração da primeira fatura, apenas após o parâmetro de um número mínimo de dias previamente cadastrado;
- ✓ Possibilidade da emissão de faturas agrupadas para os órgãos públicos ou particulares;
- ✓ Possibilidade do agendamento das operações de geração das faturas não impressas em campo, dos arquivos de faturas para impressão externa e de arquivos de débito em conta para o envio aos agentes arrecadadores (bancos);

- ✓ Funcionalidade para a geração de faturas de todo um ciclo ou rota, a partir do consumo médio de cada imóvel, dispensando a necessidade de faturamento em campo;
- ✓ Possibilidade de emissão de faturas para clientes não vinculados a imóveis que, eventualmente, contratam serviços de caminhão-pipa, por exemplo;
- ✓ Após o corte da ligação de água de um imóvel, permite gerar a fatura final com a diferença de consumo desde a última leitura, até a leitura do corte;
- ✓ Disponibilização das funcionalidades para: Inclusão de conta, Cancelamento de conta, Retificação de conta, Alteração de vencimento, Colocação de conta em revisão e Retirada de Conta de revisão;
- ✓ Permissão de Inclusão/exclusão dos Créditos a Realizar;
- ✓ Não permissão da impressão de segunda via de conta que estiver em revisão;
- ✓ Permissão de efetuar um novo cálculo de faturas pelos dados atuais da unidade ou pelos dados da unidade, na época da geração da fatura;
- ✓ Disponibilização da Inclusão/exclusão de Débito a Cobrar, seja de consumo ou de serviços;
- ✓ Efetuamento da geração de Guia de Pagamento para serviços diversos e resíduos sólidos, com o código de barras padrão Febraban;
- ✓ Emissão das contas de água, esgoto, resíduos sólidos e demais serviços com o código de barras, realizando o cálculo da conta de acordo com os critérios adotados pela CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Geração de Guia de Pagamento para a cobrança de Resíduos Sólidos, com o código de barras padrão Febraban;
- ✓ Efetuamento do controle de documentos não entregues/faturados;
- ✓ Efetuamento da crítica de faturamento por valor fora da faixa e Crítica de faturamento por valor maior/menor;
- ✓ Funcionalidade para o controle de faturas emitidas em campo e internamente por competência; faturas alteradas em determinado período, Faturas enviadas para débito em conta e Faturas com endereço alternativo;
- ✓ Resumo de faturamento por faixa de consumo;
- ✓ Posição da dívida, a partir da quantidade de faturas abertas vencidas, valor mínimo do débito e número de dias em atraso, por imóvel;
- ✓ Acompanhamento de termos com parcelas em aberto, a partir da quantidade de parcelas em aberto e número de dias em atraso, por imóvel;
- ✓ Posição de contas a receber.

Arrecadação

O sistema disponibiliza uma rotina específica responsável pelo processamento dos recebimentos e devoluções de valores da CONCESSIONÁRIA, inerentes à atividade comercial, possibilitando visualizar funções, como: controle da arrecadação diária, baixa da arrecadação e

débito automático em conta corrente, além da geração de relatórios de controles financeiro/contábil da Arrecadação. Todos os processos são compatíveis com o padrão Febraban. Realiza as seguintes atividades:

- ✓ Permissão da Inclusão/manutenção dos agentes arrecadadores, Banco, Agência Bancária, Conta Bancária, Contrato de Arrecadação, Cadastro de Parâmetros para Débito em Conta, Cadastro de Ocorrências de Débito em Conta, Cadastro de Motivo para o Reenvio de Fatura para Débito em Conta, Cadastro de Agentes Arrecadadores, Cadastro de Tipo de Convênio Bancário, Armazenamento do histórico dos Pagamentos Recebidos, histórico de Parcelamentos efetuados, Registro do movimento dos arrecadadores, Acertos do movimento dos arrecadadores e Fechamento dos valores do movimento dos arrecadadores;
- ✓ Encerramento da arrecadação do mês;
- ✓ Geração dos lançamentos contábeis de arrecadação;
- ✓ Rotina para a identificação e correção de registros de pagamentos não vinculados (não encontrados) às matrículas ou faturas;
- ✓ Rotina para a baixa de faturas manuais (confirmação de pagamentos), com informação dos dados dos pagamentos;
- ✓ Identificação de faturas pagas em duplicidade, gerando a ocorrência de pagamento e crédito automático para desconto nas próximas faturas do cliente;
- ✓ Identificação de faturas pagas com valores diferentes dos seus faturamentos, gravando a ocorrência de pagamento e gerando crédito ou débito ao cliente do valor da diferença;
- ✓ Possibilidade de integração de terceiros que fornecem o serviço de arrecadação eletrônica centralizada, executando-a de forma manual, por demanda ou por rajada;
- ✓ Controle de Pagamentos não classificados;
- ✓ Disponibilização dos Dados Diários de Arrecadação;
- ✓ Resumo da Arrecadação;
- ✓ Geração de Relatório que conste informações por período como, por exemplo, mas não se limitando à(ao): quantidade de documento, valor arrecadado e valor da tarifa a ser paga, por modalidade, por agente arrecadador e por localidade;
- ✓ Geração de Relatório classificado por plano de contas contábil, vigente do ano da CONCESSIONÁRIA, tanto da arrecadação quanto do faturamento, na forma do PCASP - Plano de Contas Aplicado ao Setor Público, proveniente da edição vigente do MCASP - Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público da STN - Secretaria do Tesouro Nacional, bem como manter a geração atualizada conforme as alterações no MCASP quando forem publicadas;
- ✓ Geração de ampla gama de informações gerenciais de arrecadação;
- ✓ Funcionalidade de geração de envio e retorno de arquivos de débito automático, sem a necessidade de intervenção do usuário/operador, permitindo a suspensão do débito automático pela CONCESSIONÁRIA;

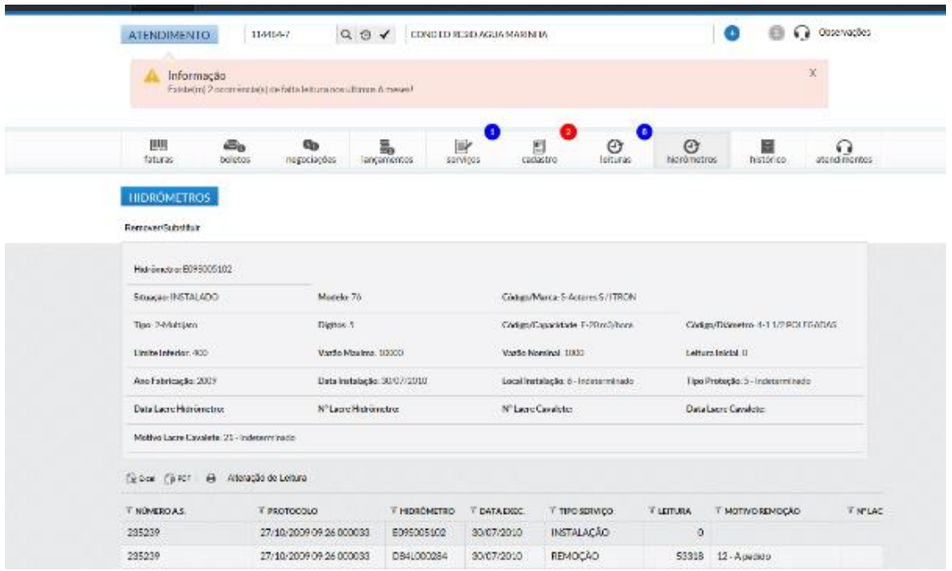
- ✓ Funcionalidade de emissão de extrato anual de pagamento por cliente/zona/setor/total;
- ✓ Permissão de pagamentos adiantados de despesas futuras de água, esgoto e resíduos sólidos;
- ✓ Permissão de lançamento de bônus com desconto em fatura;
- ✓ Possibilidade da geração de arquivos para débito em conta e envio aos agentes arrecadadores (bancos), conforme o padrão Febraban;
- ✓ Efetuamento do controle através das sequências (NSA - Número Sequencial do Arquivo) de emissão da recepção e envio de arquivos de pagamentos e débitos de e para os agentes arrecadadores (bancos);
- ✓ Funcionalidade de importação de arquivos de pagamentos padrão Febraban, vinculando os registros de pagamentos a faturas de imóveis e armazenando-os no sistema;
- ✓ Relatório de ocorrências de retorno de débito em conta, de importação de arquivos bancários e Relatório de inadimplência por competência.

Além da coleta de dados de consumo, o sistema permitirá, ainda, o controle da segurança e da consistência dos dados obtidos; a emissão de alertas visuais ou sonoros, nos casos de inconsistências ou ocorrências fora de padrão; o registro de ocorrências e o controle de ligações inativas (cortadas ou desativadas) existentes na rota, além de possibilitar o controle efetivo da produtividade dos leituristas.

Este módulo também será responsável por todas as rotinas de controle físico dos hidrômetros da CONCESSIONÁRIA, compreendendo, mas não se limitando, aos seguintes elementos, entre outros: controle do estoque e situação dos hidrômetros existentes; hidrômetros disponíveis para instalação; hidrômetros desativados; hidrômetros em manutenção; hidrômetros danificados e em operação; histórico da vida útil do hidrômetro (data de aquisição, data de instalação/reinstalação, datas de aferições, motivos e resultados, base de dados com os volumes medidos de cada hidrômetro, durante toda a sua vida útil, através de tabela específica associada à função, entre outras ocorrências) e a possibilidade de cadastramento de hidrômetros novos por lotes, além da permissão de efetuar a abertura de OS (Ordem de Serviço) em campo, após o registro de uma determinada ocorrência de leitura. Realizará as seguintes atividades.

- ✓ Acesso ao cadastro de hidrômetros;
- ✓ Geração de dados para a leitura com entrega simultânea da conta (arquivo/caderno);
- ✓ Registro das leituras e anormalidades;
- ✓ Rateio de consumo para as ligações com medição individualizada. Exemplos: Condomínios, Shoppings;
- ✓ Alteração/correção de dados para faturamento;
- ✓ Substituição de consumos anteriores.

Vista da Tela de Cadastro do Hidrômetro de uma Unidade



O sistema, através destas funções, possibilitará o tratamento de todo o processo de coleta de dados em campo, que permitam a automação das leituras e rotas dos fiscais de campo,

Viabilizando a utilização de dispositivos portáteis de dados, e para casos de necessidade, com caderno de leitura, com a integração com o conjunto de funcionalidades de faturamento:

- ✓ Fiscalização e confirmação de dados cadastrais no processo de leitura;
- ✓ Registro de imóveis não cadastrados nas rotas de leitura;
- ✓ Geração e controle das faixas virtuais de leitura (geração de consumo sem leitura);
- ✓ Possibilidade de leituras efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para seleção;
- ✓ Fiscalização, por amostragem, das leituras informadas pelo departamento de leitura da CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Disponibilização do Cadastro de Ocorrências de Leitura, com a opção de informar quais delas demandam um faturamento pelo consumo médio ou uma Ordem de Serviço de repasse. Informação da quantidade máxima permitida de reincidências para a geração de faturas pela média;
- ✓ Cadastro de Regramento de Parâmetros para a Ocorrências de Leitura, possibilitando determinar no momento da coleta da leitura em campo, se será informada a leitura do hidrômetro e qual será o tipo de consumo a ser faturado (lido ou médio);
- ✓ Disponibilização da funcionalidade para a distribuição dos ciclos ou rotas que comporão a massa de dados, a ser exportada para os coletores de dados cadastrados no sistema, podendo informar quais registros serão enviados para determinados equipamentos. O recurso permitirá gerenciar o envio, a retirada (cancelamento) e o retorno (dados obtidos em campo) das massas de dados de e para os coletores;
- ✓ Os dados dos imóveis exportados, necessários para a geração da fatura, deverão ser preservados para manter a integridade das informações, até que o imóvel seja faturado e importado;
- ✓ Todos os Avisos previamente cadastrados/gerados/emitidos para impressão em campo comporão a massa de dados;

- ✓ Com base nas faixas de leitura esperada, será realizada a crítica se a leitura verificada no hidrômetro está dentro das faixas mínima e máxima, de acordo com o consumo médio do imóvel;
- ✓ Possibilidade de geração e impressão de boletim de leitura para a utilização como alternativa aos coletores de dados, exibindo, no mínimo, as informações: matrícula do imóvel, logradouro, número, número do hidrômetro, rota, sequência e espaço para informação da leitura aferida no hidrômetro;
- ✓ Funcionalidade para calcular o consumo de um imóvel, através da subtração de consumos de outros imóveis (condomínios);
- ✓ Funcionalidade para realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de faturas emitidas pelo coletor. A crítica de leitura permitirá identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade, e a crítica de fatura apontará e ajustará as faturas que, eventualmente, possuam problemas de integridade de informações;
- ✓ Possibilidade de geração da listagem de repasse de leitura para os imóveis com consumos fora da faixa, ou que a ocorrência implique esta ação, para fins de confirmação ou revisão da leitura;
- ✓ Cálculo do consumo realizado pelo sistema tratando as situações de reinício (virada) da numeração do hidrômetro, adição de consumo residual proveniente de manobra anterior e faturamento realizado pelo consumo médio para a gravação correta dos valores de leitura medida, leitura faturada, consumo medido e consumo faturado;
- ✓ Permissão do sistema, através de parametrização, de diferentes ações em campo, tais como, mas não se limitando a: efetuar apenas a leitura do hidrômetro do imóvel (sem faturamento), efetuar a leitura do hidrômetro e o faturamento de água, esgoto e resíduos sólidos, efetuar apenas o faturamento do imóvel (sem hidrômetro ou inativo com saldo ou parcelamento a faturar), efetuar apenas o faturamento de esgotamento sanitário do imóvel (sem ligação de água ativa), e efetuar apenas o faturamento da coleta dos resíduos sólidos;
- ✓ Funcionalidade para a manutenção dos valores de consumos e leituras históricas do imóvel, disponibilizando as operações de inserção e alteração de dados, devendo ser registrado, no mínimo, o operador que realizou a tarefa, data e horário;
- ✓ Controle do histórico de consumo com a permanência dos dados originais (do faturamento) e modificado (após as alterações), através de tabela específica associada à função;
- ✓ Funcionalidade para a emissão de comunicado de excesso de consumo, para os imóveis em que o consumo for maior que a sua média de consumo, conforme o percentual previamente cadastrado;
- ✓ Permissão com a possibilidade de inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca, por meio do número do hidrômetro, endereço ou matrícula;
- ✓ Disponibilização de históricos de medição e consumo, de instalação de hidrômetro, de medição individualizada e de movimentação de hidrômetro, através de tabela específica associada à função;
- ✓ Geração das informações gerenciais de micromedição;
- ✓ Análise das exceções de leituras e consumos;

- ✓ Consistência das leituras e cálculo dos consumos;
- ✓ Disponibilização dos diversos relatórios de crítica das leituras (leituras efetuadas, leituras não efetuadas, usuários desligados com consumo, usuários desligados sem consumo, leituras geradas pela média, leituras geradas pelo mínimo, leituras fora da faixa de consumo, ocorrências de leitura, entre outros);
- ✓ Permissão da geração automática de OS para o imóvel, a partir da ocorrência de leitura informada em campo;
- ✓ Possibilidade do sistema efetuar somente a leitura em campo, calculando e imprimindo as contas no sistema de retaguarda, ou efetuar a leitura, cálculo e emissão instantânea da conta em campo;
- ✓ Possibilidade da Impressão de Fatura e Reaviso em campo, após a emissão da fatura da competência atual, quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel;
- ✓ Impressão da fatura instantânea em mais de um tipo de layout (Integração através de diferentes layouts);
- ✓ Possibilidade do leiturista do sistema optar pela leitura e a impressão por lote de ligações (utilizado em condomínios);
- ✓ Filtro das unidades consumidoras pendentes na rota de leitura;
- ✓ Possibilidade de utilização de mais de um modelo de impressora e coletor de dados;
- ✓ Permissão de efetuar a pesquisa por matrícula, hidrômetro, cliente, número do imóvel e logradouro;
- ✓ Possibilidade de Inversão da rota de leitura em campo;
- ✓ Disponibilização de relatórios de acompanhamento do trabalho do leiturista, data/hora e número da unidade consumidora;
- ✓ Permissão do sistema visualizar (acompanhar) a quantidade de leituras realizadas, total de impressão, tempo utilizado na coleta e unidades consumidoras restantes, durante o trabalho de coleta de leitura em campo;
- ✓ Possibilidade de correção, caso seja informada a leitura errada;
- ✓ Possibilidade do cadastramento de informações diversas;
- ✓ Disponibilização de acesso ao sistema, através de usuário e senha previamente cadastrados, podendo existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e para os administradores do sistema;
- ✓ Na digitação da leitura, o sistema informará antes ao leiturista, no mínimo, as seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número e localização do hidrômetro;
- ✓ Leituras efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para seleção;
- ✓ Possibilidade do sistema registrar a ocorrência de leitura fora da faixa esperada, de forma diferenciada, quando for menor e maior que a faixa esperada;
- ✓ A partir da leitura do hidrômetro, o sistema calculará o consumo do imóvel, tratando as situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual, em razão de manobra de hidrômetro;

- ✓ Quando a fatura emitida possuir cadastro para débito em conta, ou o seu valor for inferior ao cadastrado nos parâmetros do sistema, não será impresso o código de barras para pagamento;
- ✓ Possibilidade de reimpressão da fatura em campo pelo leiturista, registrando a ação para a posterior análise;
- ✓ Possibilidade do sistema imprimir no momento da emissão, todo o layout e dados necessários para o tipo de documento selecionado (fatura, aviso, entre outros), excetuando-se o cabeçalho e o rodapé padronizados pré-impressos;
- ✓ Emissão de fatura para o imóvel, conforme as regras de cálculo da CONCESSIONÁRIA, informando na fatura impressa, no mínimo, os seguintes dados: matrícula, nome do titular, logradouro, número, complemento de endereço, Bairro, CEP, número do hidrômetro, leituras do mês atual e do mês anterior, consumo faturado, consumo médio mensal, tipo de faturamento (medido/média/mínimo/entre outros), competência de referência da fatura, número da fatura, rota e sequência, data de emissão da fatura, histórico dos últimos seis meses de consumo, categorias e número de economias do imóvel, valores de consumo básico de água, esgoto, resíduos sólidos e outros serviços, valor total e data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água previstos na Portaria PRC nº 5 do Ministério da Saúde, mensagens cadastradas e impressão do código de barras no padrão Febraban para as contas de consumo. A disposição das informações impressas no formulário obedecerá ao padrão estabelecido pela CONCESSIONÁRIA:
- ✓ Após a digitação da leitura, o sistema realizará as validações de faixa mínima e máxima para o imóvel;
- ✓ Possibilidade do leiturista inserir o código de ocorrência, para a informação de irregularidades;
- ✓ Exibição do gráfico com o estado atual do grupo de faturamento, setor e rota no sistema, quando solicitada,
- ✓ Disponibilização do Cadastro individual de hidrômetro, com Marca, Capacidade, Diâmetro e Tipo de Hidrômetro;
- ✓ Possibilidade do registro da instalação ou retirada de um hidrômetro em um imóvel, identificando o operador que a realizou e a data;
- ✓ Possibilidade de troca de hidrômetros instalados em determinados imóveis (manobra), armazenando os dados da troca de hidrômetro realizada, o usuário que a realizou e a data de execução;
- ✓ Disponibilização de relatório sobre o parque de hidrômetros da CONCESSIONÁRIA instalados, retirados, descartados, disponíveis, entre outros;
- ✓ Disponibilização do relatório da quantidade de hidrômetros instalados por tipo de hidrômetro e anos de instalação e fabricação;
- ✓ Disponibilização de Cadastro de Material do Cavalete.

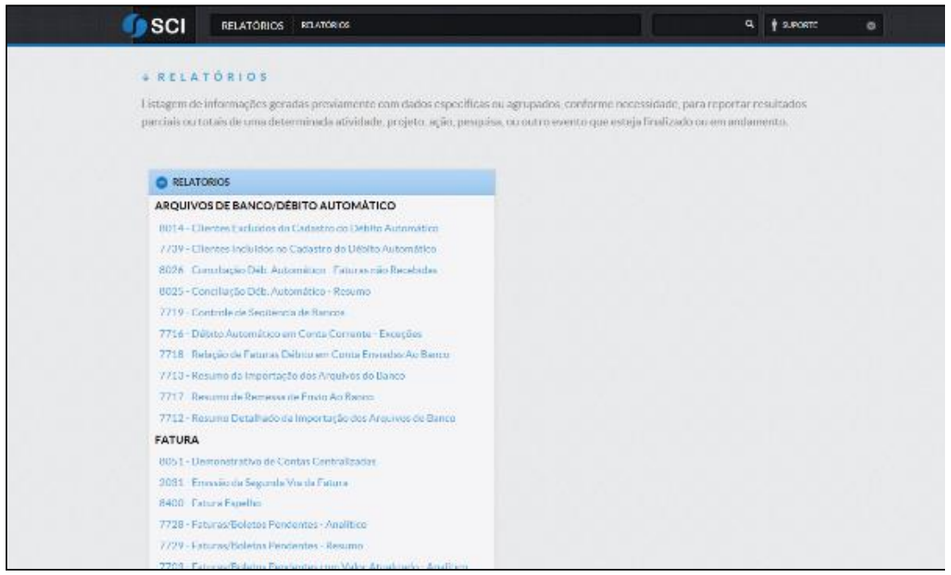
As Informações Gerenciais terão as seguintes características:

- ✓ Disponibilização da geração do Resumo da Arrecadação;
- ✓ Geração do Resumo de Faturamento;
- ✓ Consulta Comparativa entre Pendência, Faturamento e Arrecadação;
- ✓ Consulta Resumo de Anormalidades;
- ✓ Geração de Quadros Gerenciais de Acompanhamento;
- ✓ Possibilidade do sistema efetuar o acompanhamento gerencial de todos os processos listados anteriormente, consolidando as informações necessárias para a tomada de decisão, tendo como característica a integração com as demais funcionalidades do sistema de gestão e facilitando o agrupamento das informações e a disponibilização das mesmas;
- ✓ Geração de Indicadores Gerais de Desempenho;
- ✓ Geração, Consulta e Relatório de Histogramas de Consumo por categoria e setor;
- ✓ Consulta de Dados de Micromedição/Faturamento por usuário e setor;
- ✓ Consulta Resumo do Faturamento/Refaturamento (com estornos e inclusões), com a opção por grupos e setores;
- ✓ Geração e consulta a Resumo dos Atendimentos;
- ✓ Análise das Pendências;
- ✓ Consulta Resumo dos Parcelamentos;
- ✓ Consulta ao Histograma de Débitos;
- ✓ Extrato de débito por imóvel/cliente, categoria e setor;
- ✓ Extrato de parcelamentos por imóvel/cliente, categoria e setor;
- ✓ Consulta ao Resumo das Ações de Cobrança;
- ✓ Saldo de débitos (valor contábil), por categorias e por data de vencimento;
- ✓ Extrato de perdas gerado a partir de informações de OSs por categoria e setor;
- ✓ Ordens de Serviços: emitidas e executadas, emitidas e não executadas, emitidas e executadas fora de prazo, reincidentes, canceladas e suspensas;
- ✓ Listagem de ações dos usuários gravadas nos logs do sistema, por usuário e por data;
- ✓ Pagamentos não classificados por imóvel/cliente;
- ✓ Prazo médio de recebimento por categoria e setor;
- ✓ Ligações: quantidades por setor, por economia, só água, só esgoto, água e esgoto, ligadas no mês, consolidadas mês a mês, crescimento de ligações, percentuais e inativas;
- ✓ Cortes no mês (por falta de pagamento e a pedido), tipo de corte (supressão, suspensão ou suspensão especial);
- ✓ Religações: débito executado e a pedido;
- ✓ Leitura: hidrômetros lidos, hidrômetros não lidos e com ocorrência, hidrômetros não lidos e sem ocorrência, hidrômetros parados,

hidrômetros com defeito, hidrômetros violados e hidrômetros com situação de corte e com leitura;

- ✓ Relatório Gerencial de Faturamento Mensal: com a posição do faturamento da competência;

Tela de Relatórios



- ✓ Relatório Gerencial de Consumos Medido e Faturado: com o valor consumido na competência;
- ✓ Relatório Gerencial de Arrecadação: valores arrecadados na competência com os valores acumulados de serviço básico, valor da água, valor do esgoto, valor dos resíduos sólidos, por categoria do imóvel e demais serviços de faturamento, e o valor arrecadado total com os valores totais arrecadados por agente arrecadador;
- ✓ Relatório Gerencial de Serviços Executados: listagem dos serviços executados no mês, com as seguintes informações: serviço executado, quantidade, tempo médio de atendimento, tempo médio de execução e tempo total de execução;
- ✓ Relatório Gerencial de Consumo de Órgãos Públicos Municipais, Estaduais e Federais: listagem dos consumos medidos de imóveis municipais, estaduais e federais separados por secretaria;
- ✓ Relatório Gerencial de Inadimplência: totalização dos valores em aberto a receber, a partir da classificação de faturas a receber, parcelamentos a receber, dívida ativa a receber e parcelamentos de dívida ativa a receber, anual ou mensal, conforme o período determinado, informando o índice obtido entre o valor a receber e o valor faturado.

4.a.4. Cobrança, Corte e Religação

Neste item estão apresentados os procedimentos de cobrança, corte e religação, que serão implementados pela CONCESSIONÁRIA.

4.a.4.1. Cobrança

Conjunto de atividades e procedimentos visando à obtenção dos volumes e dos valores da água fornecida e do esgoto coletado, bem como a cobrança de cada serviço indireto. Posteriormente, proceder à emissão das contas.

O Módulo de Cobrança efetuará os cálculos e a emissão das contas de consumo ou faturas de cobrança de cada período predefinido, possibilitando, ainda, a revisão de erros localizados ou a reemissão de contas revisadas. Formatará as contas para as impressões local ou remota (ambiente de terceiros) e formulários pré-impressos.

Gerará os relatórios de controles financeiro/contábil do faturamento. Também, permitirá, a impressão simultânea de conta no ato da leitura do hidrômetro, além dos seguintes relatórios:

- ✓ Tabela de tarifas;
- ✓ Composição dinâmica do grupo de faturamento;
- ✓ Análise de anormalidades de leituras e consumos;
- ✓ Refaturamentos;
- ✓ Fiscalizações.

O Módulo de Cobrança foi concebido para que as ações de cobrança sejam acompanhadas durante todo o seu ciclo. A responsabilidade pelo débito poderá ser atribuída ao inquilino, proprietário ou outro responsável, como também será permitida a transferência de débitos e o parcelamento e a emissão de extrato de débitos.

Efetuará o controle das contas-correntes dos usuários, contemplando as posições gerais sobre as dívidas global e/ou individual por tipo de serviço ou de débito, acordos de parcelamentos, períodos de atraso, baixas de pagamentos em atraso, baixas por cancelamento de débitos e ajustes contábeis.

Fará o controle de documentos não entregues, Clientes responsáveis por pagamentos, Controle de débito automático, Cobrança seletiva, parcelamento e transferência de débitos, Controle de avisos e ordens/ações de cobrança e cobranças administrativa e judicial.

Este Módulo destinar-se-á ao controle da arrecadação das contas ou faturas emitidas, contemplando todas as particularidades associadas, como a separação das receitas arrecadadas por período de referência; por estabelecimento arrecadador; regional, localidade ou Bairro, categoria de

usuários, tipo de serviço prestado, originárias de parcelamento de débitos e multas.

Corresponderá ao conjunto de valores recebidos referente aos valores cobrados (faturas, parcelamentos e guias de pagamento), decorrentes dos serviços prestados pela Companhia de Saneamento.

Será responsável pelo registro e acertos do movimento dos arrecadadores, Fechamento dos valores do movimento dos arrecadadores e Encerramento da arrecadação do mês, através dos seguintes módulos:

- ✓ Geração dos lançamentos contábeis;
- ✓ Controle de pagamentos não classificados;
- ✓ Consulta de dados diários de arrecadação.

A rotina de cobrança efetuará a geração e o acompanhamento das ações que visam ao recebimento de débitos, contemplando as posições gerais sobre as dívidas global e/ou individual por tipo de serviço ou de débito, acordos de parcelamentos, períodos de atraso, entre outros. Terá como atribuições:

- ✓ Permissão do pleno controle e gerenciamento de programa de corte/supressão de fornecimento de água por inadimplência, incluindo a emissão de avisos e ordens de serviços de cortes e de religações, controle de ligações cortadas e não reabilitadas, entre outros;
- ✓ Possibilidade de Inclusão/manutenção dos cronogramas de cobrança;
- ✓ Controle dos parcelamentos de débitos;
- ✓ Acompanhamento dos resultados das ações de cobrança;
- ✓ Geração das informações gerenciais de cobrança;
- ✓ Consulta de débitos;
- ✓ Geração de relatório de débitos;
- ✓ Controle de débito automático;
- ✓ Controle de atividade de cobrança;
- ✓ Controle de situação especial de cobrança;
- ✓ Controle da cobrança judicial (dívida ativa) /administrativa;
- ✓ Possibilidade da geração de termos de confissão de dívida junto ao parcelamento;
- ✓ Efetuamento de transferência de débito;
- ✓ Permissão de parcelamento de débitos com a correção de cobrança indexada por índice próprio do sistema;
- ✓ Funcionalidade para o reenvio da fatura para débito em conta;
- ✓ Funcionalidade para a simulação do parcelamento de dívida ou serviço, conforme a informação da política de encargos, valor de entrada e quantidade de parcelas;
- ✓ Para as parcelas a vencer serão calculados juros de amortização, conforme o índice previamente cadastrado, de acordo com o número de parcelas informado;

- ✓ Funcionalidade para o parcelamento de faturas abertas ou serviços prestados ao cliente, conforme as políticas de juros, multa, atualização monetária e quantidade máxima de parcelas previamente cadastrados e de acordo com a legislação vigente no período;
- ✓ Funcionalidade para a visualização das parcelas e suas situações, faturas e serviços inclusos de todos os parcelamentos efetuados;
- ✓ Disponibilização da rotina de parcelamentos para emitir um termo impresso no momento da sua geração, para ser ratificado e assinado pelo cliente, assim como a fatura com a parcela de entrada, caso exista. Permissão da remissão do termo, sempre que necessário, com as informações originais;
- ✓ Permissão da geração interna das faturas não impressas em campo pelos coletores de dados, em virtude de ocorrências diversas, endereços alternativos, entre outros, agrupadas por ciclos e rotas;
- ✓ Geração e emissão de declaração anual de débitos, conforme a Lei nº 12.007/2009;
- ✓ Permissão do envio de arquivo de recadastramento de cliente em débito em conta;
- ✓ Permissão da importação de arquivo de cadastro (inclusão/exclusão) de unidades, com o lançamento de serviços relacionados à cobrança de terceiros;
- ✓ Possibilidade de emissão de avisos de débitos/corte protocolados;
- ✓ Possibilidade, em caso de não cumprimento das condições e prazos de parcelamento, o mesmo ser desfeito, voltando ao seu estado original;
- ✓ Disponibilização de pagamento antecipado de parcelas ou saldo, no qual o mesmo ofereça a opção de deflação para a data da alteração e recalculado todo o parcelamento, conforme Lei nº 8078;
- ✓ Disponibilização de inclusão de informações de processos judiciais constando, entre outras, as seguintes:
  - Número do processo;
  - Código da matrícula do cliente;
  - Autoria/Partes (réu-autor);
  - Datas (início e fim do processo e da situação de cobrança);
  - Vara;
  - Campos de histórico para as informações dos pareceres iniciais e finais, controlados através de tabela específica associada à função.
- ✓ Permissão no campo “Mensagem da Fatura”, a inclusão de informativos previamente cadastrados, bem como o aviso de débitos, automaticamente, conforme a situação do cliente;
- ✓ Disponibilização de informações de Parcelamento em atraso, Economias por ligação, Dias em atraso, Atrasos por Setor e Valor do débito;
- ✓ Funcionalidade para o registro das execuções de corte no cavalete, corte no ramal e de supressão de ligação de água de um imóvel, atualizando a situação da ligação de água para cortada no cavalete, cortada no ramal e suprimida, correspondentemente, registrando, no mínimo, os dados de operador, data e hora;

- ✓ Funcionalidade para o registro de religação de corte no cavalete, religação de corte no ramal e de religação de supressão de ligação de água de um imóvel, atualizando a situação da ligação de água para ativa, registrando, no mínimo, os dados de operador, data e hora;
- ✓ Permissão de impressão, em lote, das Ordens de Serviços de corte geradas conforme a necessidade do operador do sistema;
- ✓ Possibilidade de Suspensão de corte para os imóveis até uma determinada data, mediante a negociação com o usuário. A suspensão deverá impedir a geração de avisos e de Ordens de Serviços de corte para o imóvel;
- ✓ Funcionalidade para a geração de Avisos de Corte, com o devido código de barras para pagamento, para os clientes inadimplentes conforme os parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como: competência, intervalo de rotas, valor mínimo da dívida em atraso, número mínimo de dias de atraso e número de faturas vencidas;
- ✓ Disponibilização do processo para a geração dos Avisos de Corte, para impressão em campo pelos coletores de dados, após a leitura do imóvel e a impressão da fatura mensal;
- ✓ Disponibilização do relatório de emissão de Avisos de Corte, em determinado intervalo de competências;
- ✓ Funcionalidade para a geração de Cartas de Cobrança (Notificação de Dívida), para os clientes com faturas em atraso;
- ✓ Permissão ao operador de escolher quais faturas abertas, vencidas ou não, serão incluídas no parcelamento;
- ✓ Efetuamento do controle dos avisos e ordens de cobrança;
- ✓ Possibilidade de emissão automática de OSs de religação, caso o débito tenha sido pago pelo cliente;
- ✓ Possibilidade do cancelamento automático da OS de corte, caso o cliente quite a dívida, seja pelo pagamento do aviso de corte, ou pelo pagamento das faturas originais, antes da execução do serviço;
- ✓ Permissão da Inscrição automática de débitos em Dívida Ativa;
- ✓ Os valores originais do débito em Dívida Ativa deverão ser acrescidos de juros, multa, correção monetária e honorários, conforme a legislação e necessidade da CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Disponibilização de relatórios de controle de Dívida Ativa (pagos, parcelados e cancelados), certidões e execuções fiscais;
- ✓ Efetuamento de emissão do livro de Dívida Ativa;
- ✓ Efetuamento de emissão automática de notificação amigável e etiquetas de endereçamento do contribuinte;
- ✓ Disponibilização de controle de cobrança amigável;
- ✓ Emissão automática da certidão de Dívida Ativa, com a opção de consulta e de envio para a execução fiscal;
- ✓ Permissão de interface do Cadastro da Prefeitura do município com a Dívida Ativa, possibilitando saber, de imediato, a posição cadastral dos contribuintes e a situação do débito para com a municipalidade;

- ✓ Permissão, através de parcelamento especial, de recuperação de receitas ~~(Rotina REFIS - Recuperação Fiscal);~~

- ✓ Disponibilização de controle de cobrança de terceiros, por meio de contrato de risco para o cálculo da remuneração, com base nos resultados das baixas realizadas (% sobre o arrecadado).

4.a.4.2. Corte e Religação

Com a implantação do sistema serão consolidadas, de forma ágil e criteriosa, todas as informações necessárias para a tomada de decisões, através da integração com os demais módulos, facilitando o agrupamento das informações e a disponibilização delas.

Quanto ao corte, a TERRACOM poderá suspender o abastecimento de água nas seguintes condições:

De Imediato

No caso de verificada a situação de risco à saúde pública e ao meio ambiente, a possível falha por danos ao sistema e nos casos de ordem eminentemente técnica.

Após a Prévia Notificação Formal ao usuário

- ✓ Nas circunstâncias previstas no Artigo 108, conforme a Legislação vigente;

- ✓ Inadimplência do usuário referente ao serviço de abastecimento de água do pagamento de tarifas, após ter sido formalmente notificado. A suspensão dos serviços será precedida de prévio aviso ao usuário, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para suspensão;

- ✓ Não pagamento de encargos e serviços vinculados ao sistema de abastecimento de água, prestados mediante a autorização do usuário;

- ✓ Não pagamento de prejuízos causados às instalações da TERRACOM, cuja a responsabilidade tenha sido imputada ao usuário, desde que vinculados à prestação de serviço público de abastecimento de água;

- ✓ Nos casos de fraudes previstos no Artigo109;

- ✓ Negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida de outras fontes de abastecimento contíguas ao imóvel.

Exceto a situação prevista na alínea "a", a notificação será expedida para o cumprimento no prazo de 3 (três) dias, contados da data do recebimento.

Caso seja constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, a CONCESSIONÁRIA deverá religar, imediatamente, sem ônus para o usuário.

A suspensão não será realizada às sextas-feiras, sábados e domingos, bem como em feriados e suas vésperas e, ainda, em dias que, por qualquer motivo, não exista serviço administrativo e técnico de atendimento ao público, que possa permitir o restabelecimento do serviço, com exceção das causas de suspensão imediata.

Somente haverá o corte no fornecimento de água para os usuários inadimplentes, após os mesmos serem informados por meio de aviso prévio pela TERRACOM, com prazos adequados para que o usuário possa ter a oportunidade de reverter a situação, sempre respeitando os parâmetros estabelecidos pela lei vigente.

Para a informação do aviso prévio, a TERRACOM utilizará o autoatendimento, através de Resposta Telefônica Audível (URA), para emitir a Mensagem de Inclusão da Matrícula do titular em lista de corte, por falta de pagamento, e um prazo correrá a partir desse dia, para que o inadimplente ainda tenha uma última oportunidade para sanar a pendência monetária.

O sistema possibilitará o cancelamento automático da OS de corte, caso o cliente quite a dívida, seja pelo pagamento do aviso de corte, ou pelo pagamento das faturas originais, antes da execução do serviço.

O sistema poderá administrar cortes no mês (por falta de pagamento e a pedido) e o tipo de corte (supressão, suspensão ou suspensão especial).

A respeito da religação, o Registro de Atendimento permitirá a conclusão da OS de religação, somente se a situação estiver configurada como cortada, inativa ou suprimida, retomando a funcionalidade para o registro de religação de corte no cavalete, religação de corte no ramal e de religação de supressão de ligação de água de um imóvel, atualizando a situação da ligação de água para ativa e registrando, no mínimo, os dados do operador, data e hora.

O sistema também permitirá a emissão automática de OSs de religação, caso o débito tenha sido pago pelo cliente.

4.a.5. Descrição de Cargos e Funções Apensos à Gestão Comercial, ao Longo do Contrato

A seguir, estão descritos os principais cargos e atividades da CONCESSIONÁRIA, para a gestão comercial do Contrato, que estão apresentados no organograma e no cronograma de permanência de mão-de-obra, durante o período de Concessão, no item a seguir.

Gerência Geral

Para a gestão, administração, operação e manutenção dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, a CONCESSIONÁRIA contará com um Gerente Geral, função a ser exercida por um engenheiro, de nível sênior, com experiência em serviços similares, tendo como responsabilidades:

- ✓ Representação da SPE em Potim, junto ao PODER CONCEDENTE e ao público em geral, bem como aos demais órgãos públicos constituídos;
- ✓ Definição e condução das políticas estratégicas e administração geral da SPE;
- ✓ Atendimento aos prazos estabelecidos nos cronogramas, buscando a melhoria da produtividade e a otimização de custos e despesas na execução dos serviços;
- ✓ Garantia do cumprimento dos requisitos estabelecidos para a qualidade, segurança e meio ambiente;
- ✓ Determinação da execução das deliberações do Conselho de Administração e zelo para que sejam cumpridas;
- ✓ Submissão ao PODER CONCEDENTE dos relatórios de atividades e o relatório auditado da situação contábil da CONCESSIONÁRIA, nos prazos exigidos;
- ✓ Movimentação dos recursos financeiros da CONCESSIONÁRIA.

O Gerente Geral responderá diretamente ao Conselho Administrativo da SPE, reportando as decisões e atitudes tomadas pelo cumprimento do objeto contratual.

O Gerente Geral, através de reuniões periódicas com os demais membros da equipe, avaliará quanto ao andamento dos planos e programas e das metas estabelecidas, e adotará as correções que se fizerem necessárias à manutenção do eficiente e eficaz funcionamento de todos os setores de serviços.

Gerência Comercial

A importância estratégica da Gerência Comercial no desenvolvimento de qualquer empresa é questão sobre a qual não existem divergências.

Normalmente, esta vem articulada com a questão das vendas e lucros daí advindos.

A gestão comercial lida com o acesso a um serviço que, mais que uma fonte de receita, é um item essencial na qualidade de vida da população e, também, deve estar sempre atenta aos anseios de seus consumidores, que cada vez mais estão exigentes quanto aos serviços prestados.

Além dos aspectos comerciais, a gestão comercial também contribuirá para a redução da perda total, trabalhando basicamente nas perdas comerciais, ou seja, a perda de água decorrente de erros na micromedição, fraudes, ligações clandestinas, desperdício de água pelos consumidores de ligações sem hidrômetros, falhas no cadastro dos usuários, entre outros.

Para tanto, o Gerente Comercial contará com o apoio dos seguintes Departamentos:

- ✓ Leitura;
- ✓ Atendimento.

Serão atribuições do Departamento de Leitura

- ✓ Implantar, substituir e atualizar o parque de hidrômetros;
- ✓ Controlar e recuperar as perdas físicas e comerciais;
- ✓ Fiscalizar as fraudes nos hidrômetros e cavaletes;
- ✓ Executar os cortes e a religação de inadimplentes, reparos de cavaletes e outras medidas correlatas;
- ✓ Realizar o cadastro e a leitura de hidrômetros.

Serão atribuições do Departamento de Atendimento

- ✓ Realizar a comunicação com o cliente, averiguando as dúvidas e reclamações;
- ✓ Cadastrar e encaminhar aos setores responsáveis, os pedidos de religações e novas ligações;
- ✓ Receber e encaminhar a comunicação de pedido de serviços de manutenção.

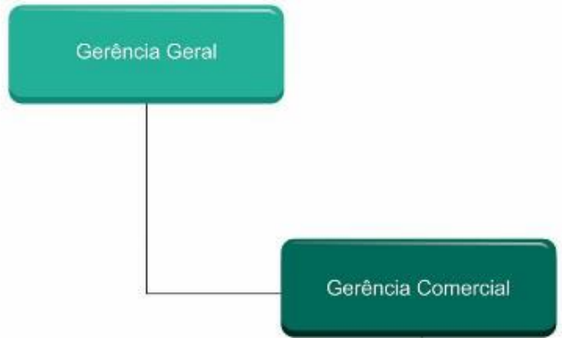
4.a.6. Organograma da Equipe de Gestão Comercial e Alocação da Mesma, ao Longo do Contrato

Neste item estão apresentados o organograma da CONCESSIONÁRIA, que identifica a hierarquia proposta, e o quadro de permanência da equipe de gestão comercial, durante o Período de Concessão.

4.a.6.1. Organograma

A seguir, está apresentado o organograma da CONCESSIONÁRIA, para a Gestão Comercial dos Sistemas.

Organograma da Equipe Responsável pela Gestão Comercial do Contrato



4.a.6.2. Cronograma de Permanência de Mão-de-obra

A seguir, está apresentado o cronograma de permanência de mão-de-obra, para a Gestão Comercial dos Sistemas.

Cronograma de Permanência de Mão-de-obra para a Gestão Comercial do Contrato

Discriminação	Anos																																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
Gerência Geral																																			
Gerente Geral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Subtotal da Gerência Geral	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
Gerência Administrativa e Comercial																																			
Gerente Administrativo e Comercial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Técnico de TI (terceirizado)																																			
Leiturista	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Atendente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Subtotal da Gerência Administrativa e Comercial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Geral	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**

4.b. Sistema de Atendimento aos Usuários

4.b. Sistema de Atendimento aos Usuários

A seguir, estão descritos os procedimentos que serão implantados pela CONCESSIONÁRIA, para o atendimento aos usuários, através dos seguintes itens:

- ✓ Postos e formas de atendimento;
- ✓ Atendimento a solicitações de serviços;
- ✓ Atendimento a assuntos de natureza comercial;
- ✓ Programa de Educação Ambiental;
- ✓ Ouvidoria.

4.b.1. Postos e Formas de Atendimento

Será desenvolvido o atendimento ao público através de procedimentos, protocolos e normativas a serem adotados, inclusive implantando-se os canais de comunicação, conforme descritas a seguir.

O módulo de atendimento ao público realizará o registro, acompanhamento e controle das solicitações e reclamações, tanto dos públicos externo quanto interno (unidades da empresa de saneamento).

A tramitação eletrônica funcionará de modo similar aos encaminhamentos manuais e permitirá acompanhar o andamento de cada solicitação, até a sua conclusão. O sistema também fará a programação e o acompanhamento da execução dos serviços, bem como o registro dos materiais utilizados. Terá as seguintes atribuições:

- ✓ Controle de tramitações e acompanhamento das solicitações;
- ✓ Geração e programação de execução de Ordens de Serviços;
- ✓ Informações de manutenção e abastecimento;
- ✓ Programação, emissão e baixa de Ordens de Serviços;
- ✓ Geração de relatórios gerenciais e operacionais;
- ✓ Controle de vistorias externas.

A estrutura de funcionamento do Gerenciamento de Serviços, disponibilizados pelo ~~SCI - Sistema Comercial Integrado,~~ visa estabelecer uma integração “on-line” do centro operacional com os serviços de Atendimento aos Usuários (telefônico 0800, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando o registro de ocorrências, como: Falta de Água, Conta (Fatura) não entregue, entre outras, visando à gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis. Será também, implantada, uma agência de atendimento físico na cidade de Potim.

O processo de informatização contemplará todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: abertura de Registro de Atendimento (RA) ao

usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefone); programação, emissão e baixa das Ordens de Serviços executados; além da geração de relatórios operacionais e gerenciais.

A principal forma de comunicação com o cliente será pelo autoatendimento, através de Resposta Telefônica Audível (URA).

Este módulo terá como finalidade o serviço de atendimento virtual, através de resposta telefônica audível (Atendente Virtual - 0800) e objetivará ser um canal eficiente de comunicação com os clientes, proporcionando agilidade no contato, atendimento 24 horas x 7 dias por semana e trará o real desafogo ao atendimento telefônico personalizado e aos atendentes de Balcão nas Lojas de atendimento presencial da CONCESSIONÁRIA.

Será um instrumento eficiente e de contato constante e ininterrupto com os clientes, executando os serviços de cobrança de débitos, campanhas de alerta sobre as interrupções no Abastecimento de água, pesquisa sobre o nível de qualidade dos serviços prestados e apelo para a economia no consumo de água, em situações críticas de abastecimento, entre outros.

Funcionalidades

Funcionalidades Disponibilizadas
URA Passiva: Cliente efetuará a ligação para o 0800 e selecionará a consulta desejada, entre outras: Débitos Pendentes (o sistema informará a relação de débitos com totalizador geral); Histórico de Consumo (o sistema informará o histórico de consumo do intervalo de tempo solicitado); Aviso de Vazamento, possibilitando a abertura da Ordem de Serviço.
URA Ativa: sistema efetuará a chamada telefônica ou enviará o SMS ao titular da conta informando a: Existência de débitos vencidos há mais (n)* dias, solicitando a sua imediata regularização; Mensagem de Inclusão da Matrícula do titular em lista de corte, por falta de pagamento; Mensagem antecipando a Interrupção no fornecimento, comunicação ao proprietário da conta sobre a interrupção no fornecimento de água no dia/hora, com o tempo previsto de (n)*, devido à manutenção na Rede; Mensagem de Desculpa pelos Transtornos - após o término do serviço e o restabelecimento do fornecimento, o sistema deverá informar ao proprietário o retorno à normalidade do abastecimento, agradecendo à compreensão do mesmo; Campanha de Avaliação do nível de satisfação dos clientes.

(n)*: Número de dias ou horas definidos no Contrato de Concessão e/ou nos padrões da CONCESSIONÁRIA

4.b.2. Atendimento a Solicitações de Serviços

A estrutura de funcionamento deste módulo estabelecerá uma integração "on-line" do centro operacional com os serviços de Atendimento aos Usuários (telefônico, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contemplará todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: abertura do atendimento ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefone); programação, emissão e baixa das Ordens de Serviços executados; além da geração de relatórios operacionais e gerenciais.

O sistema informatizado disponibilizará as opções de trabalho, que possibilitarão:

- ✓ Abrir registros de atendimento e gerar Ordens de Serviços para as diversas áreas internas e externas;
- ✓ Possibilitar a abertura de registros de atendimento via microcoletor portátil;
- ✓ Direcionar as Ordens de Serviços para as unidades internas de atendimento (operacional, comercial, de projetos, entre outras);
- ✓ Gerar Ordens de Serviços complementares (recomposição de pavimento, retirada de entulho, entre outros) vinculadas às Ordens de Serviços principais;
- ✓ Realizar a pesquisa de identificação do usuário, através do código do logradouro, número da matrícula, nome da rua ou do usuário e CPF/CNPJ;
- ✓ Realizar a pesquisa cadastral dos usuários;
- ✓ Consultar o status da Ordem de Serviço: pendente, em aberto ou executada;
- ✓ Consultar a situação de débito dos usuários que estão solicitando os serviços;
- ✓ Atualizar os dados do cadastro de usuários, sempre que for detectada em campo, durante a execução dos serviços solicitados, alterações de dados relacionados à ligação ou ao imóvel;
- ✓ Cancelar as Ordens de Serviços, por diversos motivos;
- ✓ Programar automaticamente os serviços, segundo os prazos e prioridades estabelecidos;
- ✓ Emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados, em aberto e executados;
- ✓ Imprimir as Ordens de Serviços programadas para execução;

- ✓ Apropriar os recursos utilizados na execução dos serviços - horas/equipe, horas/equipamentos materiais consumidos, entre outros;
- ✓ Baixar as Ordens de Serviços executadas por qualquer equipe ou área;
- ✓ Calcular os custos diretos de cada serviço executado;
- ✓ Controlar os materiais aplicados por equipe;
- ✓ Gerar os arquivos de intercomunicação de dados com o sistema contábil;
- ✓ Permitir que todos os dados relativos ao controle e à gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos relatórios gerenciais relacionados ao sistema.

Será desenvolvido o atendimento ao público através de procedimentos, protocolos e normativas a serem adotados, inclusive implantando-se os canais de comunicação, conforme descritos nos itens a seguir.

A estrutura de funcionamento do Gerenciamento de Serviços, disponibilizados pelo SCI - Sistema de Comercio Integrado, visa estabelecer uma integração "on-line" do centro operacional com os serviços de Atendimento aos Usuários (telefônico 0800, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando o registro de ocorrências, como: Falta de Água, Conta (Fatura) não entregue, entre outras, visando à gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contemplará todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: abertura de Registro de Atendimento (RA) ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefone); programação, emissão e baixa das Ordens de Serviços executados; além da geração de relatórios operacionais e gerenciais.

As funcionalidades disponibilizadas contemplarão as seguintes operações:

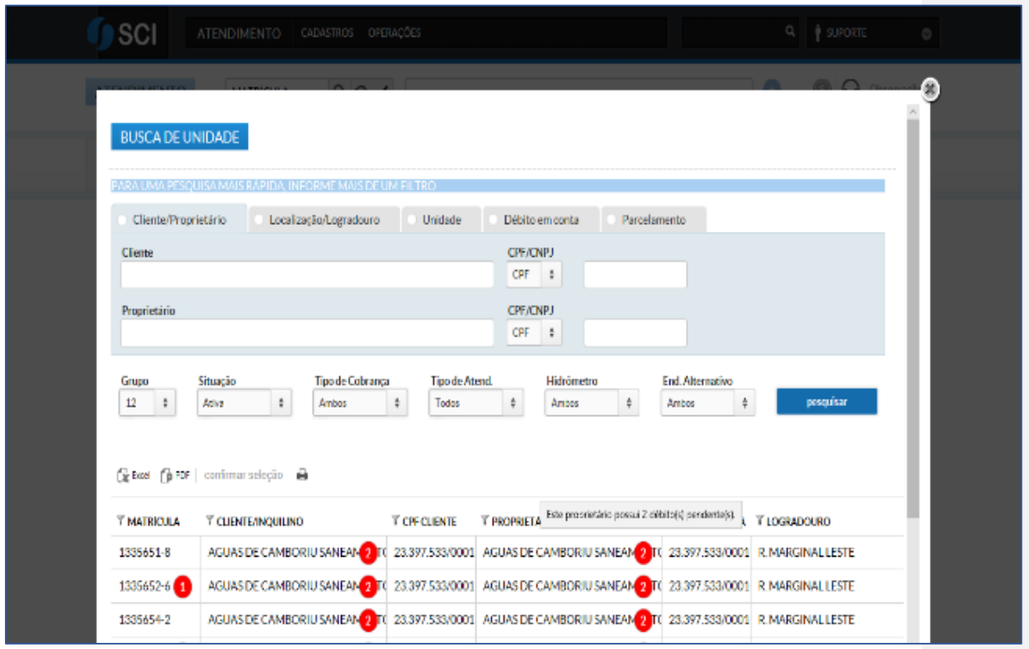
Inclusão, manutenção e consulta aos Registros de Atendimento (RAs)

Tramitação, Reiteração (novo registro de atendimento efetuado em cima do original), Liberação (contador do tempo de atendimento), Encerramento, Reativação e Consulta de Históricos a Registros de Atendimento (RAs), através de tabela específica associada à função:

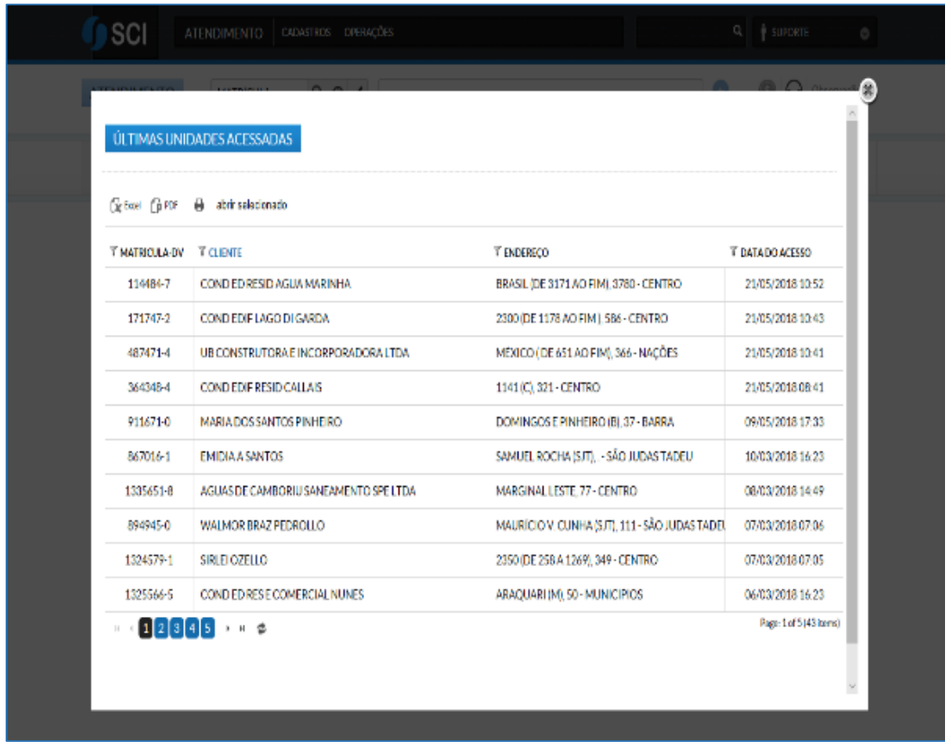
- ✓ Permitirá o cadastro de ações ou tipos de atendimento;
- ✓ Possibilitará o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão e por telefone (call center);
- ✓ Disponibilizará a geração de um número único para a identificação do registro de atendimento (RA ou Protocolo);

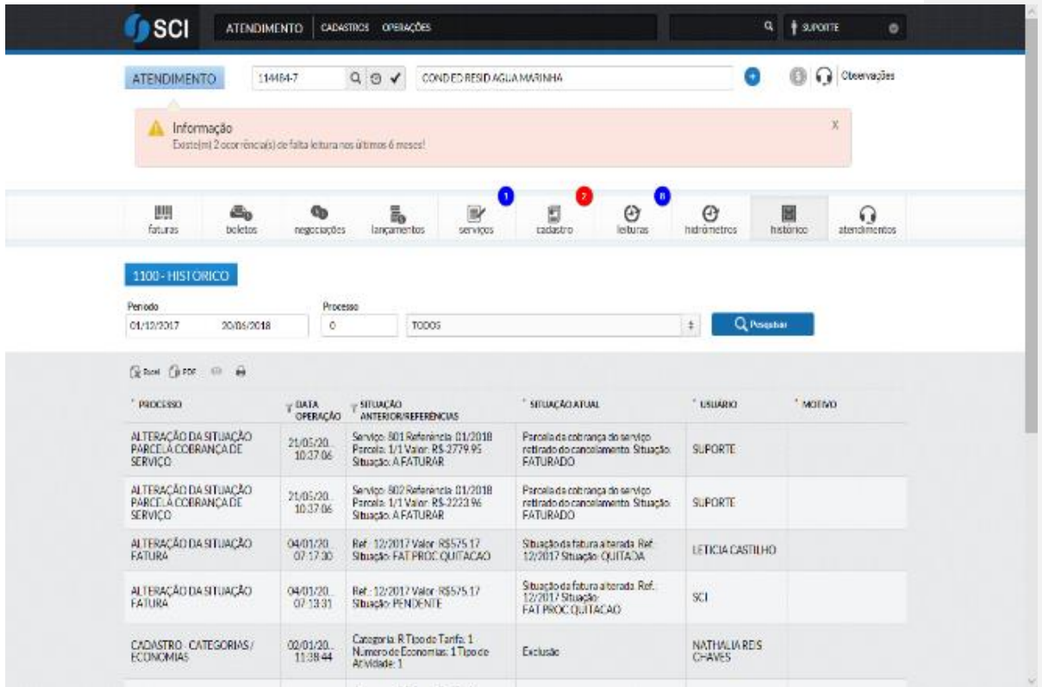
- ✓ Disponibilização do registro automático das principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema), durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridos pelo atendente;
- ✓ Estabelecerá o critério de, antes de o atendente iniciar um novo atendimento, deverá, obrigatoriamente, encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento e fazer as observações finais;
- ✓ Permissão da criação de perfis diferentes e customizáveis do sistema, para os atendentes presenciais e por meio telefônico;

Tela de Busca da Unidade, Usuário ou Cliente ,com Combinações de Campos em Abas Diferentes, Cria um Filtro Poderoso de Localização da Unidade e Exibindo os Informativos a Respeito de Cada Unidade, Antes da Tela de Atendimento



Tela de Outra Opção Prática e Bastante Útil: Registro dos Últimos Atendimentos Realizados pelo Usuário, Podendo Assim, ”Lembrar” de Quem o Atendeu nos Últimos Dias





- ✓ Nas ações ou Ordens de Serviços que tenham prazos para a execução, estes protocolos ou registros de atendimento poderão ser monitorados em locais específicos, a fim de acompanhar a sua realização e o posterior retorno ao cliente;

Tela de Histórico de Alterações, Atualizações de Registros ou Log. Função Presente em Telas das Tabelas e Parâmetros, Além do Próprio Atendimento

- ✓ O sistema disponibilizará relatórios de Atendimento por Operador (atendente), por Tipos ou Ações de Atendimentos Realizados, Prazos de Ações ou Ordens de Serviços integrantes dos atendimentos, entre outros;
- ✓ Possibilitará a geração de Ordem de Serviço com a simulação de custo;
- ✓ Disponibilizará a funcionalidade para a realização da programação de execução das Ordens de Serviços, informando as equipes ou os funcionários responsáveis pela realização dos serviços, Controle de execução de Ordens de Serviços, Encerramento/baixa de Ordem de

Serviço, Impressão de Ordem de Serviço e consultará o Histórico de Ordem de Serviço, através de tabela específica associada à função;

- ✓ Emitirá os Relatórios de Ordem de Serviço a vencer, com os seguintes parâmetros de filtro: data prevista para a execução, unidade de origem, unidade final e tipo de serviço;
- ✓ Possibilitará a realização de estatística de serviço;
- ✓ Permitirá o cadastro e a listagem de visitas para o atendimento de determinada OS;
- ✓ No encerramento da OS permitirá o desmembramento e a classificação dos serviços executados;
- ✓ Permitirá a conclusão da OS de religação, somente se a situação estiver configurada como cortada, inativa ou suprimida;
- ✓ Ao gerar a OS, disponibilizará campos para o preenchimento de informações coletadas em campo, tais como: situação física da ligação, anormalidade da leitura, leitura para revisão, situação do imóvel, forma de abastecimento, situação do abastecimento e número de moradores;
- ✓ Possibilitará a emissão de relatório sobre a reincidência do cliente pelo mesmo tipo de OS, com informações da quantidade de reiterações e reativações por cliente e por período;
- ✓ Disponibilizará o parcelamento de serviços, permitindo uma parcela à vista;
- ✓ Efetuará o controle para que o serviço fique suspenso até o pagamento da parcela à vista vinculada;
- ✓ Permitirá a abertura automática de serviço com dependência ao serviço original;
- ✓ Gerenciará e compartilhará as informações de Abertura e Encerramento da Ordem de Serviço, com a rotina de comunicação via web, para a informação das equipes de campo (Ordem de Serviço On-line);
- ✓ Informará no momento da abertura de uma Ordem de Serviço, o desdobramento de serviços vinculados;
- ✓ Cadastrará e manterá os valores dos serviços executados que possam ser faturados, com data de vigência. O faturamento dos serviços executados poderá ocorrer na próxima fatura mensal gerada pelo sistema;
- ✓ Possibilitará, no encerramento da Ordem de Serviço, informar mais de um serviço executado;
- ✓ Disponibilizará a tabela de cadastro de serviços, prazos para a execução de serviços, cadastro de Ordens de Serviços e serviços solicitados;
- ✓ Possibilitará a inclusão de observações em Ordens de Serviços, quer seja na abertura, cancelamento ou finalização;
- ✓ Disponibilizará os cadastros de materiais, de unidades de medida, de colaboradores, de equipes, de veículos, de Ordens de Serviços vinculadas ou desdobradas e de tarifas de serviços;
- ✓ Possibilitará o cancelamento de Ordens de Serviços pendentes;

- ✓ Disponibilizará as consultas da situação cadastral, de débitos a vencer ou vencidos, sintética e/ou detalhadamente, de contas pagas, sintética e/ou detalhadamente, e dos últimos consumos;
- ✓ Armazenará todos os pareceres, sanções e observações do imóvel/cliente. Estes dados deverão ser coletados, a partir das observações registradas pela OS, possibilitando a visualização dos mesmos, na consulta do imóvel;
- ✓ Possibilitará a emissão de segunda via, a partir da lista de débitos, permitindo a marcação de uma ou mais referências numa única fatura, além de registrar todas as informações sobre a emissão de segunda via;
- ✓ Possibilitará as opções de vencimento para qualquer dia do mês, sendo que quando a data escolhida pelo cliente for menor que a do vencimento do grupo ao qual pertence a ligação, o vencimento deverá ocorrer no mês seguinte à referência do faturamento;
- ✓ O sistema emitirá um alerta quando ocorrerem duas contas dentro do mesmo mês, no cadastramento da opção de vencimento;
- ✓ Fará a simulação, inclusão, cancelamento e substituição de faturas;
- ✓ Possibilitará o cadastramento de indicadores de qualidade de água, por mês/ano de referência, conforme a Portaria PRC nº 5 ou posteriores modificações do Ministério da Saúde, bem como manterá o serviço atualizado, de acordo com as alterações da legislação.

Atendimento Web (loja virtual)

O sistema disponibilizará, através destas funções, facilitar e agilizar o atendimento aos clientes que fazem o uso da internet, possibilitando aos usuários consultar via web, por meio de uma senha eletrônica segura, os seguintes serviços, entre outros, sendo o portal responsivo ao equipamento do cliente, ajustando-se automaticamente ao uso de microcomputador, tablet, celular ou dispositivos similares:

- ✓ Pesquisa de débitos pendentes;
- ✓ Últimas leituras;
- ✓ Últimos consumos incluindo a referência (mm/aaaa), Data de Leitura, Leitura, consumo e Ocorrência;
- ✓ Histórico de Pagamentos incluindo a referência (mm/aaaa), Data de Pagamento, Banco, Agência e Valor;
- ✓ Consulta ao Anexo Tarifário (Tabela Tarifária);
- ✓ Visualização dos dados cadastrais do cliente;
- ✓ Emissão de 2a via de conta (individual ou agrupada);
- ✓ Possibilidade de exibição apenas do número do código de barras, para o pagamento eletrônico em autoatendimento ou internet;
- ✓ Emissão de certidão negativa de débitos eletrônica;
- ✓ Pagamento Fácil - Listagem das faturas em aberto para pagamento, via convênios de pagamentos estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Fale conosco - Formulário de comunicação com a CONCESSIONÁRIA;

- ✓ Simulação de Cálculo da Fatura, de forma que o cliente ao informar o consumo, sejam apresentados os valores simulados;
- ✓ Informação sobre a qualidade da água (6 últimos registros) incluindo a referência (mm/aaaa) indicada, Valor e faixa de valores permitidos, segundo o Decreto no 5.440, de 04 de maio de 2015, da Presidência da República;
- ✓ Solicitação e Abertura de Ordens de Serviços.

Funcionalidades Relacionadas à Integração emTempo Real (on-line), com os Sistemas de Administradoras das Bandeiras Mastercard, Visanet e American Express

Estas rotinas tratarão da integração, em tempo real, do SCI - Sistema Comercial Integrado com os sistemas de administração de cartões de Crédito/Débito, para permitir o pagamento de faturas de água, esgoto e resíduos sólidos pela rede Febraban, através de terminais de autoatendimento via totem, efetuando a respectiva baixa automática do débito no banco de dados comercial do sistema, executando:

- ✓ Processo interativo de coleta dos dados dos cartões de crédito/débito e itens para pagamento, com resposta ao cliente sobre o resultado da operação, efetuando a operacionalização via hardware e software homologados;
- ✓ Envio dos dados da transação via rede segura e o posterior tratamento de retorno, com a conclusão do processo de pagamento de faturas via cartões de crédito/débito e a impressão de recibos;
- ✓ Geração dos lançamentos contábeis decorrentes das transações comerciais, tais como: faturamento, arrecadação e encerramento financeiro, na forma do PCASP - Plano de Contas Aplicado ao Setor Público, proveniente da edição vigente do MCASP - Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público da STN - Secretaria do Tesouro Nacional, bem como manter a geração atualizada conforme as alterações no MCASP quando forem publicadas;
- ✓ Processamento da baixa das faturas via terminal, com a atualização on-line (em tempo real) no sistema comercial;
- ✓ Utilização das características de Hardware homologado do sistema, possibilitando um alto nível de acessibilidade pelo cliente;
- ✓ Disponibilização de uma rotina que implemente as funcionalidades próprias do sistema comercial, para fornecer ao cliente informações sobre as suas pendências e facilitando o processo de quitação de débitos.

Dashboard de Acompanhamento Gerencial

A função do Painel Gerencial é realizar o acompanhamento de métricas estabelecidas pela gestão, de forma a prevenir a perda da qualidade dos serviços prestados.

O painel é ligado ao banco de dados de gestão comercial/operacional, de forma a permitir produzir e parametrizar estas métricas, em tempo real.

Dessa forma, a Central de Segurança da Receita (CSR) poderá acompanhar por meios gráficos, os comparativos de faturamento, arrecadação e consumo, podendo chegar ao nível da unidade de informação ao clicar nas barras dos gráficos, habilitando as três telas de consulta.

Os módulos com visão específica para as gerências financeira e operacional apresentam informações de acordo com os objetivos de cara área, o que direciona tomadas de decisão para públicos específicos, dentro da Concessão.

4.b.3. Atendimento a Assuntos de Natureza Comercial

Como todo o sistema de atendimento é integrado ao módulo de relacionamento aos usuários, este item está incluso na descrição dos postos e formas de atendimento (4.b.1) e atendimento a solicitações de serviços (4.b.2) desta Proposta Técnica.

4.b.3.1. Sistema de Gestão Comercial

O cadastro comercial compreenderá a base dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de águas e de coleta de esgoto, e sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; Bairros/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, município e regionais a que pertencem, bem como os dados de identificação dos usuários, pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança.

Este cadastro de ligações preverá e permitirá, ainda, a vinculação com o cadastro imobiliário do município, contendo em cada registro referente a um imóvel (ponto de ligação/usuário) campo(s) específico(s) com a chave de identificação, de modo a obter a captura ou o registro de elementos básicos comuns, que possam ser utilizados no sistema de faturamento.

Serão definidas entidades de cliente (pessoa física ou jurídica) e imóvel, e após o cadastro do cliente, poderá ser associado a um ou mais imóveis, evitando-se a repetição das informações, permitindo assim, a definição da relação com o imóvel como inquilino, proprietário ou responsável.

As pessoas físicas e jurídicas (funcionários, prestadores de serviços, agentes arrecadadores, entre outros), que se relacionam com o sistema, poderão também ser cadastradas.

O software adotado pela TERRACOM caracteriza-se pelo gerenciamento das operações comerciais, administrativas, financeiras e de controle da execução de serviços internos e externos, específico para a área de saneamento básico do município. Atenderá, também, às complexas necessidades de informação dos usuários:

- ✓ Cadastro de imóveis e de usuários;
- ✓ Controle de instrumentos de medição (micro e macromedidores);
- ✓ Quantificação (medição) de consumo/uso, faturamento, cobrança e arrecadação;
- ✓ Atendimento de solicitações de serviços e reclamações dos usuários;

- ✓ Informação da situação operacional dos serviços;
- ✓ Gerenciamento dos serviços operacionais solicitados (externos e internos), inclusive custos;
- ✓ Integração com outros sistemas de gestão operacional, administrativa e financeira.

O Programa de gestão comercial será dotado de soluções para atender corretamente a todas as necessidades dos munícipes, após uma fase de levantamentos e cadastramento da real situação dos Sistemas, tendo em vista que a gestão comercial do SAA e do SES de Potim, realizada atualmente pelo SAAE - Sistema Autônomo de Água e Esgoto, tem sido executada com um quadro de funcionários limitado e inadequado para as demandas do sistema como um todo, acarretando em vários e graves pontos a serem observados na gestão comercial.

Inicialmente, deve-se citar que a idade do parque de hidrômetros do município não é conhecida, o que prejudica fortemente a gestão comercial do sistema, uma vez que os hidrômetros com mais de 5 anos de uso tendem a ter um erro de medição muito grande.

Para facilitar e agilizar as atividades de leitura de hidrômetros, será realizado um investimento contínuo em equipamentos de leitura de hidrômetros e emissão de conta on-line, de modo que os leituristas possam realizar a leitura e distribuição de contas ao mesmo tempo. Adicionalmente, será implantado um eficiente sistema de gestão operacional e comercial para melhor atendimento à população do município.

Desse modo, a seguir está apresentado o Programa de Gestão Comercial que será implantado pela CONCESSIONÁRIA, através dos seguintes itens:

- ✓ Cadastro comercial;
- ✓ Descrição do software a ser utilizado;
- ✓ Sistema de leitura, faturamento e entrega de contas;
- ✓ Análise de consumo;
- ✓ Cobrança, corte e religação;
- ✓ Descrição dos cargos e funções apensos à gestão comercial, ao longo do Contrato;
- ✓ Organograma da equipe de gestão Comercial e alocação da mesma ao longo do Contrato.

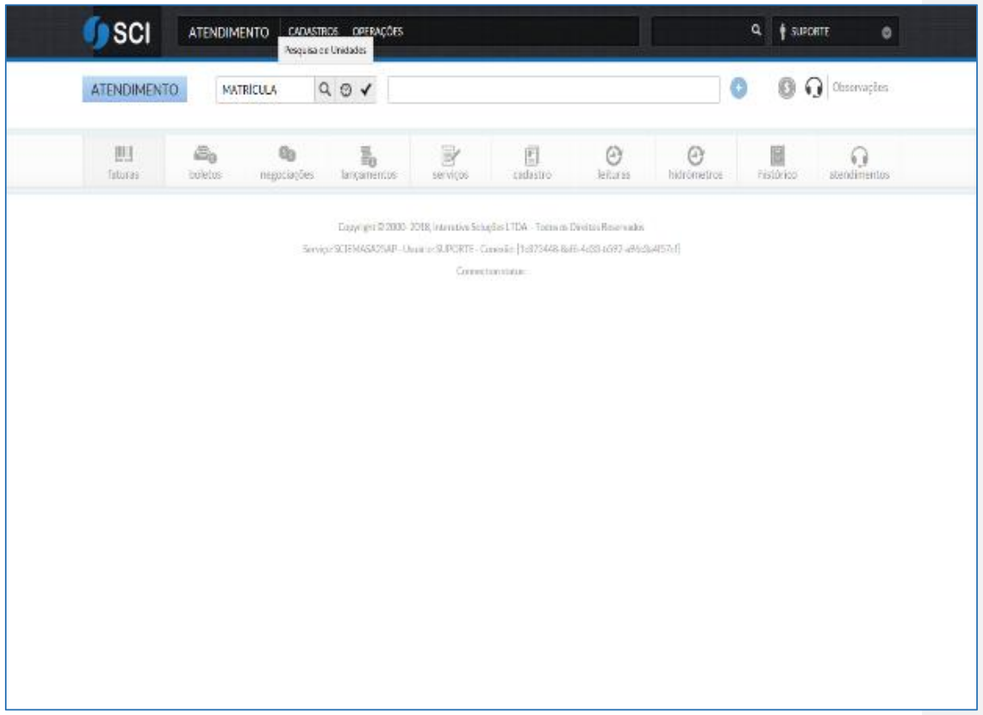
4.b.3.2. Cadastro Comercial

Tendo em vista a necessidade de manter o cadastro comercial sempre atualizado, se faz primordial a realização de um programa inicial de atualização de cadastro comercial de todo o município de Potim no Ano 1 de planejamento.

O cadastro comercial compreenderá a base dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de águas e de coleta de esgoto, e sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; Bairros/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, município e regionais a que pertencem, bem como os dados de identificação dos usuários, pessoas físicas ou jurídicas, endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança.

Este cadastro de ligações preverá e permitirá, ainda, a vinculação com o cadastro imobiliário do município, contendo em cada registro referente a um imóvel (ponto de ligação/usuário), campo(s) específico(s) com a chave de identificação do mesmo, de modo a obter a captura ou o registro de elementos básicos comuns, que possam ser utilizados no sistema de faturamento.

Na Tela Atendimento Há Diversos Filtros para Localizar um Cliente/Usuário



Serão definidas entidades de cliente (pessoa física ou jurídica) e imóvel, e após o cadastro do cliente, poderá ser associado a um ou mais imóveis, evitando a repetição das informações, permitindo assim, a definição da relação com o imóvel como inquilino, proprietário ou responsável.

As pessoas físicas e jurídicas (funcionários, prestadores de serviços, agentes arrecadadores e outros) que se relacionam com o sistema, poderão também ser cadastradas.

Desse modo, para a implantação e obtenção de uma base cadastral plenamente atualizada e confiável, a CONCESSIONÁRIA implantará um Programa de Recadastramento em conjunto com o processo de manutenção.

Para obter e manter uma base cadastral atualizada e preparada para a implantação do SIG, as atividades de recadastramento e do processo de manutenção contemplarão a atualização de dados referentes à base cartográfica e à base de dados comercial.

Para a execução dessas atividades será utilizado um software específico, além de equipamentos portáteis pelos leituristas/cadastristas, para a coleta de dados.

A utilização tanto do software, como do equipamento microcoletor portátil, propiciará agilidade para a execução das ações de levantamento dos dados e alta produtividade, além de assegurar a confiabilidade e segurança nas informações coletadas, diminuindo os serviços de escritório.

Para efetuar as configurações, alterações e novas inclusões, basta os leituristas/cadastristas seguirem o menu de perguntas, sequencialmente no display do equipamento.

Ao final da jornada de trabalho, os dados coletados em campo serão descarregados em um computador, que os processará, gerando os relatórios de controle, de serviços necessários e das inconsistências encontradas em campo.

4.b.3.3. Sistema de Atendimento aos Usuários

A seguir, estão descritos os procedimentos que serão implantados pela CONCESSIONÁRIA, para o atendimento aos usuários, através dos seguintes itens:

- ✓ Postos e formas de atendimento;
- ✓ Atendimento a solicitações de serviços;
- ✓ Atendimento a assuntos de natureza comercial;
- ✓ Programa de Educação Ambiental;
- ✓ Ouvidoria.

4.b.3.4. Postos e Formas de Atendimento

Será desenvolvido o atendimento ao público através de procedimentos, protocolos e normativas a serem adotados, inclusive implantando-se os canais de comunicação, conforme descritas a seguir.

O módulo de atendimento ao público realizará o registro, acompanhamento e controle das solicitações e reclamações, tanto dos públicos externo quanto interno (unidades da empresa de saneamento).

A tramitação eletrônica funcionará de modo similar aos encaminhamentos manuais e permitirá acompanhar o andamento de cada solicitação, até a sua conclusão. O sistema também fará a programação e o acompanhamento da execução dos serviços, bem como o registro dos materiais utilizados. Terá as seguintes atribuições:

- ✓ Controle de tramitações e acompanhamento das solicitações;
- ✓ Geração e programação de execução de Ordens de Serviços;
- ✓ Informações de manutenção e abastecimento;
- ✓ Programação, emissão e baixa de Ordens de Serviços;
- ✓ Geração de relatórios gerenciais e operacionais;
- ✓ Controle de vistorias externas.

A estrutura de funcionamento do Gerenciamento de Serviços, disponibilizados pelo SCI - Sistema Comercial Integrado, visa estabelecer uma integração “on-line” do centro operacional com os serviços de Atendimento aos Usuários (telefônico 0800, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando o registro de ocorrências, como: Falta de Água, Conta (Fatura) não entregue, entre outras, visando à gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis. Será também, implantada, uma agência de atendimento físico na cidade de Potim.

O processo de informatização contemplará todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: abertura de Registro de Atendimento (RA) ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefone); programação, emissão e baixa das Ordens de Serviços executados; além da geração de relatórios operacionais e gerenciais.

A principal forma de comunicação com o cliente será pelo autoatendimento, através de Resposta Telefônica Audível (URA).

Este módulo terá como finalidade o serviço de atendimento virtual, através de resposta telefônica audível (Atendente Virtual - 0800) e objetivará ser um canal eficiente de comunicação com os clientes, proporcionando agilidade no contato, atendimento 24 horas x 7 dias por semana e trará o real desafogo ao atendimento telefônico personalizado e aos atendentes de Balcão nas Lojas de atendimento presencial da CONCESSIONÁRIA.

Funcionalidades Disponibilizadas
URA Passiva: Cliente efetuará a ligação para o 0800 e selecionará a consulta desejada, entre outras: Débitos Pendentes (o sistema informará a relação de débitos com totalizador geral); Histórico de Consumo (o sistema informará o histórico de consumo do intervalo de tempo solicitado); Aviso de Vazamento, possibilitando a abertura da Ordem de Serviço.
URA Ativa: sistema efetuará a chamada telefônica ou enviará o SMS ao titular da conta informando existência de débitos vencidos há mais (n)* dias, solicitando a sua imediata regularização; Mensagem de Inclusão da Matrícula do titular em lista de corte, por falta de pagamento; Mensagem antecipando a Interrupção no fornecimento, comunicação ao proprietário da conta sobre a interrupção no fornecimento de água no dia/hora, com o tempo previsto de (n)*, devido à manutenção na Rede; Mensagem de Desculpa pelos Transtornos - após o término do serviço e o restabelecimento do fornecimento, o sistema deverá informar ao proprietário o retorno à normalidade do abastecimento, agradecendo à compreensão do mesmo; Campanha de Avaliação do nível de satisfação dos clientes.

(n)*: Número de dias ou horas definidos no Contrato de Concessão e/ou nos padrões da CONCESSIONÁRIA

Será um instrumento eficiente e de contato constante e ininterrupto com os clientes, executando os serviços de cobrança de débitos, campanhas de alerta sobre as interrupções no Abastecimento de água, pesquisa sobre o nível de qualidade dos serviços prestados e apelo para a economia no consumo de água, em situações críticas de abastecimento, entre outros.

4.b.3.5. Atendimento a Solicitações de Serviços

A estrutura de funcionamento deste módulo estabelecerá uma integração "on-line" do centro operacional com os serviços de Atendimento aos Usuários (telefônico, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contemplará todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: abertura do atendimento ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefone); programação, emissão e baixa das Ordens de Serviços executados; além da geração de relatórios operacionais e gerenciais.

O sistema informatizado disponibilizará as opções de trabalho, que possibilitarão:

- ✓ Abrir registros de atendimento e gerar Ordens de Serviços para as diversas áreas internas e externas;
- ✓ Possibilitar a abertura de registros de atendimento via microcoletor portátil;
- ✓ Direcionar as Ordens de Serviços para as unidades internas de atendimento (operacional, comercial, de projetos, entre outras);
- ✓ Gerar Ordens de Serviços complementares (recomposição de pavimento, retirada de entulho, entre outros) vinculadas às Ordens de Serviços principais;
- ✓ Realizar a pesquisa de identificação do usuário, através do código do logradouro, número da matrícula, nome da rua ou do usuário e CPF/CNPJ;
- ✓ Realizar a pesquisa cadastral dos usuários;
- ✓ Consultar o status da Ordem de Serviço: pendente, em aberto ou executada;
- ✓ Consultar a situação de débito dos usuários que estão solicitando os serviços;
- ✓ Atualizar os dados do cadastro de usuários, sempre que for detectada em campo, durante a execução dos serviços solicitados, alterações de dados relacionados à ligação ou ao imóvel;
- ✓ Cancelar as Ordens de Serviços, por diversos motivos;
- ✓ Programar automaticamente os serviços, segundo os prazos e prioridades estabelecidos;
- ✓ Emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados, em aberto e executados;
- ✓ Imprimir as Ordens de Serviços programadas para execução;

- ✓ Apropriar os recursos utilizados na execução dos serviços - horas/equipe, horas/equipamentos materiais consumidos, entre outros;
- ✓ Baixar as Ordens de Serviços executadas por qualquer equipe ou área;
- ✓ Calcular os custos diretos de cada serviço executado;
- ✓ Controlar os materiais aplicados por equipe;
- ✓ Gerar os arquivos de intercomunicação de dados com o sistema contábil;
- ✓ Permitir que todos os dados relativos ao controle e à gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos relatórios gerenciais relacionados ao sistema.

Será desenvolvido o atendimento ao público através de procedimentos, protocolos e normativas a serem adotados, inclusive implantando-se os canais de comunicação, conforme descritos nos itens a seguir.

A estrutura de funcionamento do Gerenciamento de Serviços, disponibilizados pelo SCI - Sistema de Comercio Integrado, visa estabelecer uma integração "on-line" do centro operacional com os serviços de Atendimento aos Usuários (telefônico 0800, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando o registro de ocorrências, como: Falta de Água, Conta (Fatura) não entregue, entre outras, visando à gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contemplará todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: abertura de Registro de Atendimento (RA) ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefone); programação, emissão e baixa das Ordens de Serviços executados; além da geração de relatórios operacionais e gerenciais. As funcionalidades disponibilizadas contemplarão as seguintes operações:

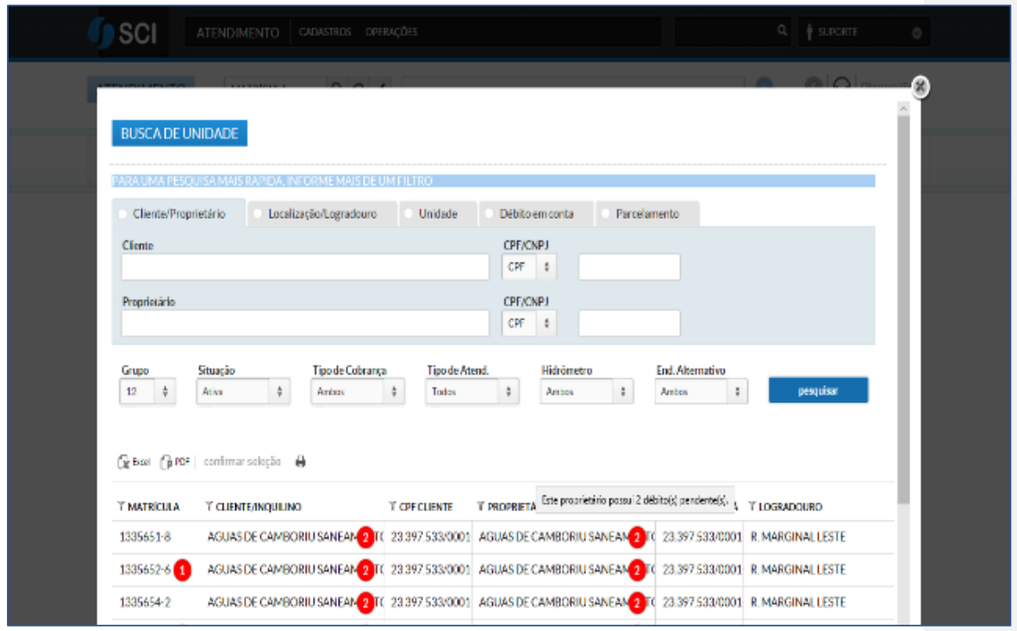
Inclusão, manutenção e consulta aos Registros de Atendimento (RAs)

Tramitação, Reiteração (novo registro de atendimento efetuado em cima do original), Liberação (contador do tempo de atendimento), Encerramento, Reativação e Consulta de Históricos a Registros de Atendimento (RAs), através de tabela específica associada à função:

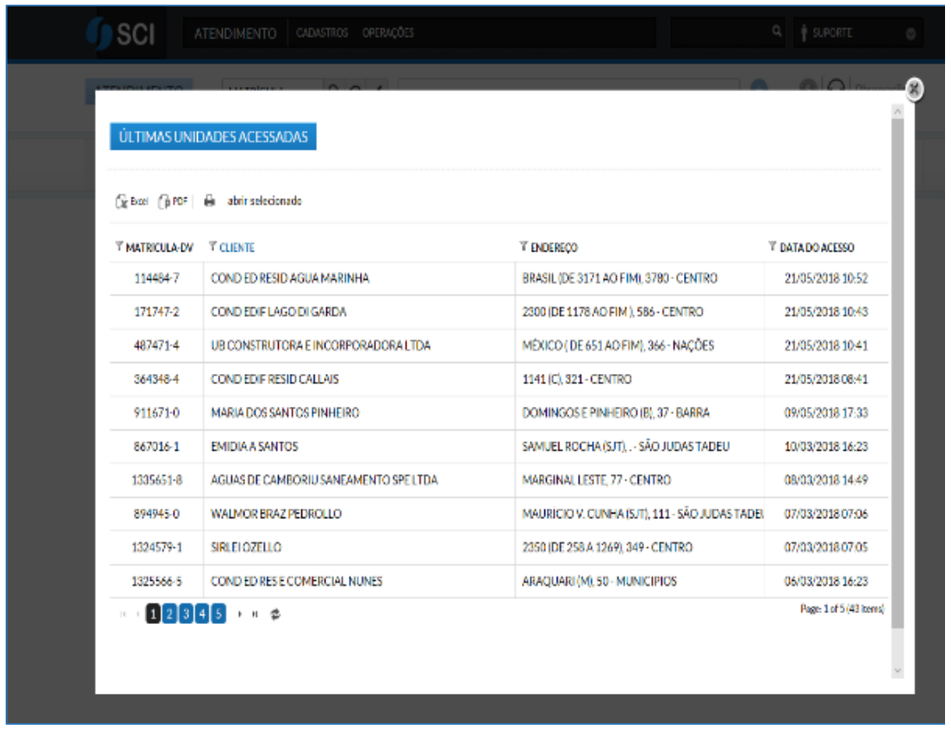
- ✓ Permitirá o cadastro de ações ou tipos de atendimento;
- ✓ Possibilitará o registro e acompanhamento dos atendimentos realizados em balcão e por telefone (call center);
- ✓ Disponibilizará a geração de um número único para a identificação do registro de atendimento (RA ou Protocolo);

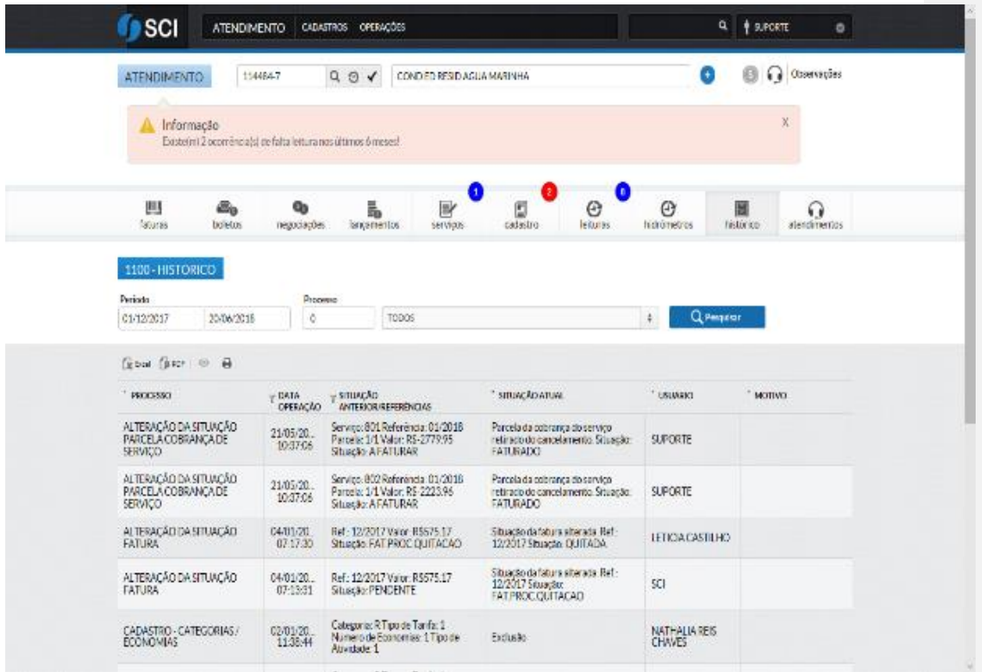
- ✓ Disponibilização do registro automático das principais ações realizadas pelo atendente (operador do sistema), durante o atendimento, além de comentários e ações que possam ser inseridos pelo atendente;
- ✓ Estabelecerá o critério de, antes de o atendente iniciar um novo atendimento, deverá, obrigatoriamente, encerrar o atendimento em curso, possibilitando informar qual o tipo do atendimento e fazer as observações finais;
- ✓ Permissão da criação de perfis diferentes e customizáveis do sistema, para os atendentes presenciais e por meio telefônico;

Tela de Busca da Unidade, Usuário ou Cliente, com Combinações de Campos em Abas Diferentes, Cria um Filtro Poderoso de Localização da Unidade e Exibindo os Informativos a Respeito de Cada Unidade, Antes da Tela de Atendimento



Tela de Outra Opção Prática e Bastante Útil: Registro dos Últimos Atendimentos Realizados pelo Usuário, Podendo Assim, " Lembrar" de Quem o Atendeu nos Últimos Dias





- ✓ Nas ações ou Ordens de Serviços que tenham prazos para a execução, estes protocolos ou registros de atendimento poderão ser monitorados em locais específicos, a fim de acompanhar a sua realização e o posterior retorno ao cliente;

Tela de Histórico de Alterações, Atualizações de Registros ou Log. Função Presente em Telas das Tabelas e Parâmetros, Além do Próprio Atendimento

- ✓ O sistema disponibilizará relatórios de Atendimento por Operador (atendente), por Tipos ou Ações de Atendimentos Realizados, Prazos de Ações ou Ordens de Serviços integrantes dos atendimentos, entre outros;
- ✓ Possibilitará a geração de Ordem de Serviço com a simulação de custo;
- ✓ Disponibilizará a funcionalidade para a realização da programação de execução das Ordens de Serviços, informando as equipes ou os funcionários responsáveis pela realização dos serviços, Controle de execução de Ordens de Serviços, Encerramento/baixa de Ordem de Serviço, Impressão de Ordem de Serviço e consultará o Histórico de Ordem de Serviço, através de tabela específica associada à função;

- ✓ Emitirá os Relatórios de Ordem de Serviço a vencer, com os seguintes parâmetros de filtro: data prevista para a execução, unidade de origem, unidade final e tipo de serviço;
- ✓ Possibilitará a realização de estatística de serviço;
- ✓ Permitirá o cadastro e a listagem de visitas para o atendimento de determinada OS;
- ✓ No encerramento da OS permitirá o desmembramento e a classificação dos serviços executados;
- ✓ Permitirá a conclusão da OS de religação, somente se a situação estiver configurada como cortada, inativa ou suprimida;
- ✓ Ao gerar a OS, disponibilizará campos para o preenchimento de informações coletadas em campo, tais como: situação física da ligação, anormalidade da leitura, leitura para revisão, situação do imóvel, forma de abastecimento, situação do abastecimento e número de moradores;
- ✓ Possibilitará a emissão de relatório sobre a reincidência do cliente pelo mesmo tipo de OS, com informações da quantidade de reiterações e reativações por cliente e por período;
- ✓ Disponibilizará o parcelamento de serviços, permitindo uma parcela à vista;
- ✓ Efetuará o controle para que o serviço fique suspenso até o pagamento da parcela à vista vinculada;
- ✓ Permitirá a abertura automática de serviço com dependência ao serviço original;
- ✓ Gerenciará e compartilhará as informações de Abertura e Encerramento da Ordem de Serviço, com a rotina de comunicação via web, para a informação das equipes de campo (Ordem de Serviço On-line);
- ✓ Informará no momento da abertura de uma Ordem de Serviço, o desdobramento de serviços vinculados;
- ✓ Cadastrará e manterá os valores dos serviços executados que possam ser faturados, com data de vigência. O faturamento dos serviços executados poderá ocorrer na próxima fatura mensal gerada pelo sistema;
- ✓ Possibilitará, no encerramento da Ordem de Serviço, informar mais de um serviço executado;
- ✓ Disponibilizará a tabela de cadastro de serviços, prazos para a execução de serviços, cadastro de Ordens de Serviços e serviços solicitados;
- ✓ Possibilitará a inclusão de observações em Ordens de Serviços, quer seja na abertura, cancelamento ou finalização;
- ✓ Disponibilizará os cadastros de materiais, de unidades de medida, de colaboradores, de equipes, de veículos, de Ordens de Serviços vinculadas ou desdobradas e de tarifas de serviços;
- ✓ Possibilitará o cancelamento de Ordens de Serviços pendentes;
- ✓ Disponibilizará as consultas da situação cadastral, de débitos a vencer ou vencidos, sintética e/ou detalhadamente, de contas pagas, sintética e/ou detalhadamente, e dos últimos consumos;

- ✓ Armazenará todos os pareceres, sanções e observações do imóvel/cliente. Estes dados deverão ser coletados, a partir das observações registradas pela OS, possibilitando a visualização dos mesmos, na consulta do imóvel;
- ✓ Possibilitará a emissão de segunda via, a partir da lista de débitos, permitindo a marcação de uma ou mais referências numa única fatura, além de registrar todas as informações sobre a emissão de segunda via;
- ✓ Possibilitará as opções de vencimento para qualquer dia do mês, sendo que quando a data escolhida pelo cliente for menor que a do vencimento do grupo ao qual pertence a ligação, o vencimento deverá ocorrer no mês seguinte à referência do faturamento;
- ✓ O sistema emitirá um alerta quando ocorrerem duas contas dentro do mesmo mês, no cadastramento da opção de vencimento;
- ✓ Fará a simulação, inclusão, cancelamento e substituição de faturas;
- ✓ Possibilitará o cadastramento de indicadores de qualidade de água, por mês/ano de referência, conforme a Portaria PRC nº 5 ou posteriores modificações do Ministério da Saúde, bem como manterá o serviço atualizado, de acordo com as alterações da legislação.

b) Atendimento Web (loja virtual)

O sistema disponibilizará, através destas funções, facilitar e agilizar o atendimento aos clientes que fazem o uso da internet, possibilitando aos usuários consultar via web, por meio de uma senha eletrônica segura, os seguintes serviços, entre outros, sendo o portal responsivo ao equipamento do cliente, ajustando-se automaticamente ao uso de microcomputador, tablet, celular ou dispositivos similares:

- ✓ Pesquisa de débitos pendentes;
- ✓ Últimas leituras;
- ✓ Últimos consumos incluindo a referência (mm/aaaa), Data de Leitura, Leitura, consumo e Ocorrência;
- ✓ Histórico de Pagamentos incluindo a referência (mm/aaaa), Data de Pagamento, Banco, Agência e Valor;
- ✓ Consulta ao Anexo Tarifário (Tabela Tarifária);
- ✓ Visualização dos dados cadastrais do cliente;
- ✓ Emissão de 2a via de conta (individual ou agrupada);
- ✓ Possibilidade de exibição apenas do número do código de barras, para o pagamento eletrônico em autoatendimento ou internet;
- ✓ Emissão de certidão negativa de débitos eletrônica;
- ✓ Pagamento Fácil - Listagem das faturas em aberto para pagamento, via convênios de pagamentos estabelecidos pela CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Fale conosco - Formulário de comunicação com a CONCESSIONÁRIA;

- ✓ Simulação de Cálculo da Fatura, de forma que o cliente ao informar o consumo, sejam apresentados os valores simulados;
- ✓ Informação sobre a qualidade da água (6 últimos registros) incluindo a referência (mm/aaaa) indicada, Valor e faixa de valores permitidos, segundo o Decreto no 5.440, de 04 de maio de 2015, da Presidência da República;
- ✓ Solicitação e Abertura de Ordens de Serviços.

Funcionalidades Relacionadas à Integração em Tempo Real (on-line), com os Sistemas de Administradoras das Bandeiras Mastercard, Visanet e American Express

Estas rotinas tratarão da integração, em tempo real, do SCI - Sistema Comercial Integrado com os sistemas de administração de cartões de Crédito/Débito, para permitir o pagamento de faturas de água, esgoto e resíduos sólidos pela rede Febraban, através de terminais de autoatendimento via totem, efetuando a respectiva baixa automática do débito no banco de dados comercial do sistema, executando:

- ✓ Processo interativo de coleta dos dados dos cartões de crédito/débito e itens para pagamento, com resposta ao cliente sobre o resultado da operação, efetuando a operacionalização via hardware e software homologados;
- ✓ Envio dos dados da transação via rede segura e o posterior tratamento de retorno, com a conclusão do processo de pagamento de faturas via cartões de crédito/débito e a impressão de recibos;
- ✓ Geração dos lançamentos contábeis decorrentes das transações comerciais, tais como: faturamento, arrecadação e encerramento financeiro, na forma do PCASP - Plano de Contas Aplicado ao Setor Público, proveniente da edição vigente do MCASP - Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público da STN - Secretaria do Tesouro Nacional, bem como manter a geração atualizada conforme as alterações no MCASP quando forem publicadas;
- ✓ Processamento da baixa das faturas via terminal, com a atualização on-line (em tempo real) no sistema comercial;
- ✓ Utilização das características de Hardware homologado do sistema, possibilitando um alto nível de acessibilidade pelo cliente;
- ✓ Disponibilização de uma rotina que implemente as funcionalidades próprias do sistema comercial, para fornecer ao cliente informações sobre as suas pendências e facilitando o processo de quitação de débitos.

Dashboard de Acompanhamento Gerencial

A função do Painel Gerencial é realizar o acompanhamento de métricas estabelecidas pela gestão, de forma a prevenir a perda da qualidade dos serviços prestados.

O painel é ligado ao banco de dados de gestão comercial/operacional, de forma a permitir produzir e parametrizar estas métricas, em tempo real.

Dessa forma, a Central de Segurança da Receita (CSR) poderá acompanhar por meios gráficos, os comparativos de faturamento, arrecadação e consumo, podendo chegar ao nível da unidade de informação ao clicar nas barras dos gráficos, habilitando as três telas de consulta.

Os módulos com visão específica para as gerências financeira e operacional apresentam informações de acordo com os objetivos de cara área, o que direciona tomadas de decisão para públicos específicos, dentro da Concessão.

4.b.4. Programa de Educação Ambiental

O Programa de Educação Ambiental (PEA), a ser implantado pela CONCESSIONÁRIA, tem como objetivo principal promover a conscientização ambiental da população de Potim, visando à sustentabilidade pessoal e coletiva com enfoque na proteção ao meio ambiente e em suas interfaces com os temas de saneamento ambiental.

Os objetivos específicos do PEA são:

- ✓ Divulgar informações sobre o papel e as atribuições da CONCESSIONÁRIA;
- ✓ Estimular e fortalecer os princípios de consciência ambiental e de valorização do saneamento ambiental;
- ✓ Realizar ações educativas que abordem os principais aspectos relacionados à proteção ao meio ambiente e sua interface com as questões de saneamento básico;
- ✓ Realizar campanhas previstas para os dias comemorativos;
- ✓ Implantação dos Projetos do PEA.

Para a execução das atividades do PEA, a CONCESSIONÁRIA terá em seu quadro de Pessoal um profissional de meio ambiente (Engenheiro Ambiental/Biólogo), responsável pelo Programa.

Para nortear as atividades inseridas no PEA, os seguintes requisitos serão considerados:

- ✓ Constituição Brasileira

  "Artigo 225 - Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade, o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações.

  § 1º - Para assegurar a efetividade desse direito, incumbe ao Poder Público:

  VI - Promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e a conscientização pública para preservação do meio ambiente. „

- ✓ Lei Federal nº 9.725, que instituiu a Política Nacional de Educação Ambiental e seu Decreto Regulamentador, o Decreto Federal nº 4.281;
- ✓ Resolução nº 98, de 26 de março de 2009, que estabelece os princípios, fundamentos e diretrizes para a educação, o desenvolvimento de capacidades, a mobilização social e a informação para a Gestão Integrada de Recursos Hídricos no Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos;
- ✓ Programa Nacional de Educação Ambiental (ProNEA);
- ✓ Tratado de Educação Ambiental para Sociedades Sustentáveis e Responsabilidade Global;

- ✓ Diretrizes do Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Mogi-Guaçu (CBH Mogi).

4.b.4.1. Apresentação das Ações de Educação Ambiental que Serão Adotadas e os Respectivos Objetivos

Para o desenvolvimento do programa serão realizadas ações de educação e de conscientização ambiental específicas, para cada um dos grupos que compõem o público-alvo identificado nesta Proposta Técnica, sendo eles:

- ✓ Comunidade escolar;
- ✓ Comunidade do município;
- ✓ Força de Trabalho (Colaboradores, terceiros e funcionários).

O desenvolvimento das atividades seguirá às diretrizes dos Projetos de Educação Ambiental, descritas a seguir.

Projeto “Minha Escola e o Caminho da Água”

Público-alvo: Comunidade escolar - Estudantes

Os recursos hídricos são uma ótima fonte de conhecimento para a realização da conscientização ambiental na idade escolar. O ambiente de tratamento de água e esgotos gera, em boa parte das pessoas, curiosidade e respeito. Aproveitando essa abertura já existente com a comunidade, o Projeto “Minha Escola e o Caminho da Água” tem como objetivo aproximar a comunidade escolar de sua realidade local, relacionada aos assuntos de saneamento básico e proteção ao meio ambiente.

A implantação do projeto prevê as seguintes atividades:

- ✓ Visita à Estação de Tratamento de Água e/ou Estação de Tratamento de Efluentes;
- ✓ Oficina/Palestra sobre a importância dos recursos hídricos e proteção ao meio ambiente, utilizando temas e exemplos relacionados à realidade do público escolar;
- ✓ Distribuição de material educativo.

O conteúdo técnico a ser apresentado nas visitas deverá explorar as peculiaridades regionais dos recursos hídricos e de saneamento ambiental existentes no entorno de cada escola e, constantemente, o mesmo deverá ser adaptado para atender às necessidades de linguagem e compreensão dos alunos de diferentes faixas etárias.

Projeto “Capacitação em Educação Ambiental - Multiplicadores do Conhecimento”

Público-alvo: Comunidade escolar - Docentes

A Educação Ambiental é uma disciplina que deverá ser trabalhada de forma transversal na educação. Por esse motivo, é fundamental que os docentes da rede de ensino estejam capacitados para essa habilidade.

Com o objetivo de apoiar a formação do corpo docente do município em Educação Ambiental e formar multiplicadores do conhecimento, o projeto prevê a realização de curso de capacitação, com conteúdo programático que vise à conscientização e o despertar de habilidades dos docentes em relação aos temas ambientais e metodologias de ensino em Educação Ambiental.

Ao final do curso, os participantes deverão apresentar e implantar um projeto em Educação Ambiental em sua escola ou comunidade.

O curso de capacitação será realizado mediante a aprovação das Secretarias de Educação do Município e do Estado a cada 3 anos.

A implantação do projeto prevê as seguintes atividades:

- ✓ Convênio/acordo com as Secretarias de Educação do Município e do Estado de São Paulo;
- ✓ Divulgação do curso de capacitação aos docentes;
- ✓ Realização do curso de capacitação;
- ✓ Distribuição de material educativo complementar;
- ✓ Orientação aos projetos de final de curso;
- ✓ Apresentação ao público dos projetos de Educação Ambiental implantados pelos docentes em suas escolas e comunidades.

Projeto "Campanhas Educativas"

Público-alvo: Comunidade do município

Conforme já mencionado anteriormente, os temas que discutem os recursos hídricos são considerados facilitadores para a realização de atividades de conscientização ambiental, pois despertam a curiosidade e o interesse da maioria das pessoas. Aproveitando essa predisposição existente nos indivíduos, o Projeto "Campanhas Educativas" englobará as atividades que serão realizadas com a comunidade geral do município de Potim.

A implantação do projeto prevê as seguintes atividades:

- ✓ "Dia Mundial da Água": evento com atividades diversas, em local público, direcionado à comunidade;
- ✓ "Caminhada Ambiental": evento de caminhada a ser realizado em local que apresente relevância para o Ciclo da Água no município;
- ✓ Informativos de conscientização ambiental inseridos nas faturas enviadas aos consumidores.

Projeto "Capacitação da Força de Trabalho"

Público-alvo: Força de trabalho (Colaboradores, terceiros e funcionários)

Além da capacitação ambiental da comunidade, é fundamental realizar ações de Educação Ambiental voltadas ao público interno da CONCESSIONÁRIA, ou seja, para seus empregados e terceirizados.

Muitas atividades relativas ao tratamento de água e esgoto possuem aspectos ambientais significativos, que deverão ser conhecidos, possibilitando a implantação de medidas mitigadoras e preventivas de impactos, diariamente, na execução de atividades de trabalho.

Seguindo a lógica da transversalidade no ensino da Educação Ambiental, da CONCESSIONÁRIA também formará, por meio de profissionais de diversos setores, os chamados multiplicadores ambientais, que serão responsáveis por disseminar entre os demais empregados, o conhecimento a respeito de temas ambientais.

Com esse intuito, o projeto contará com um planejamento de atividades de capacitação em conscientização ambiental. A implantação do projeto prevê as seguintes atividades, conforme o público-alvo:

- ✓ Realização de treinamento ambiental
  - Para os funcionários da CONCESSIONÁRIA deverá seguir o planejamento anual de capacitação ambiental;
  - Para os colaboradores e terceiros
    - ❖ Briefing ambiental: diálogo educativo para os profissionais que realizarão os serviços com duração máxima de 3 dias nas instalações, sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
    - ❖ Integração ambiental: realização de treinamento ambiental para a força de trabalho que realizar um serviço com duração superior a 3 dias.
- ✓ Formação de multiplicadores ambientais internos, para a disseminação de conhecimentos e boas práticas ambientais.

O conteúdo dos treinamentos deverá apresentar a correlação com as atividades de trabalho do público-alvo, isto é, serão direcionadas para facilitar a identificação dos aspectos e impactos ambientais presentes nas rotinas de trabalho.

4.b.4.2. Estrutura Prevista para o Desenvolvimento de Tais Ações

Para o desenvolvimento das ações descritas nos itens anteriores, a execução do PEA contará com a estrutura da CONCESSIONÁRIA, sob a coordenação do Gerente Geral e da Assessoria de Meio Ambiente e de Qualidade.

As atividades previstas deverão seguir o planejamento anual específico.

4.b.5.Implantação do SGI

4.b.5.1 Bases para implantação do SIG

Temos definidos que o SIG (Sistema de Informações Geográfica) será implantado juntamente com os módulos de gestão da Terracom, e a implantação do SIG terá as seguintes etapas:

- ✓ Prénotações no SIG, ou seja, a rede lógica de distribuição até os pontos das unidades de consumo, interligadas ás informações do banco de dados do setor comercial.
- ✓ Exibição gráfica das informações cartográficas, em fatias ou camadas.
- ✓ Criar os mapas temáticos de redes, conexões e pontos de interesse.

Pré requisitos a cumprir:

- ✓ Importação dos arquivos gráficos da cartografia, os layers, com todos
- ✓ elementos e pontos de interesse do SES e do SAA.

- Captação e descrição dos mananciais;
- Estação de tratamento de água (convencional ou simplificado)
- Tratamento de água (laboatório
- Estação Elevatória de Água Bruta;
- Estação Elevatória de Água Tratada;
- Reservatórios;
- Redes;
- Ligações;
- Unidade consumidora;
- Conexões, acessórios e elementos de rede.
- Registro de Manobras;
- Válvulas Reguladoras de Pressão;
- Válvulas de Alívio;
- Válvulas de retenção;

- Micromedidores;
- Macromedidores;
- Hidrantes;
- Estação de Tratamento de Esgoto;
- Tratamento de Esgoto (laboratório)
- Estação Elevatória de Esgoto;
- Interceptores e Coletores. E redes coletoras
- Poços de visita.
- Extravasores;
- Geradores de emergência;
- Cadastro de projetos internos e externos;
- Plantas de interferências;
- Milha viária;
- Setorização;
- Mapas de registro de Pressão:
- Histórico de manutenção;
- Histórico de Extravazamentos; e vazamentos.

4.b.5.2 – Estratégia de Alimentação de cadastro.

- ✓ A alimentação do cadastro integrado se dará através da base cadastral, ou seja: Município, Distrito, Bairro, quadra, lote, consumidor, cadastro da rede e seus elementos, que poderão estar consistentes com os atributos gráfico pós implantação ou revisão cadastral.
- ✓ A Terracom fará diagnósticos visando analisar os elementos gráficos considerando as redes, localidades, linhas e textos alocados (já) no arquivo de desenho confeccionado em Auto Cad ou outro formato escolhido, utilizados em sistemas geográficos e a posteriori importa-los para o SIG garantindo conexão e consistência gráfica, ou seja, a topologia destes elementos gráficos.
- ✓ A Concessionária vai inserir e editar os dados na tela através do Browser. Esses dados após serem analisados e regularizados deverão estar ajustados para o Sistema Internacional de Medidas (sistema

métrico), com escalar 1:1, georreferenciados em SIGAS 2000/UTM 22 S, ordenados os pontos em camadas ou layers, articulados com a setorização para entregas por regiões dos arquivos gráficos e linkados os elementos e acessórios de rede ás unidades consumidoras do cadastro comercial.

- ✓ A Terracom analisará a base de dados, diagnosticando deficiências na modelagem, identificando a integridade referencial, normalização de dados, uso das chaves primárias, indexação e uniformidade.

- ✓ A concessionária terá que por rotina garantir que será convertida a rede de distribuição até o consumidor final, exibindo todos os atributos no desenho, com correspondência ao cadastro comercial. As informações cadastrais interligadas a coordenadas espaciais.

- ✓ Serão exibidos no módulo do SIG via navegador WEB (browser), após o trabalho de conversão, os elementos gráficos da rede, dos bancos comercial e espacial, a fim de propiciar consulta e permitir o cadastro de novos elementos de rede dos SES e dos SAA, pontos de ligação e intervenções.

- ✓ As diferentes localidades estarão disponíveis para serem acessadas e visualizada em uma camada, que poderá ainda estar sobreposta tipo camada/mapa e remetendo a textos. E ainda compatibilizada com base Google, Open Map, Bing e outros que utilizem o protocolo WMS versão 1.0 ou superior.

- ✓ A partir das OS, ou ordem de serviço, que geram dados, a atualização dos mesmos dar-se-á a partir da base cartográfica, já estabelecida, resultando numa base Georreferenciada, uniforme, clara e objetiva, e unificada para todas as áreas: Operacional, Técnica, Comercial, Projetos e Gestão.

- ✓ O desempenho dessas diversas áreas será otimizado trazendo ganhos para a prestação de serviço como um todo (SES e SAA), buscando e resultando num melhor atendimento ao consumidor.

- ✓ A “conversa” do banco de dados da Terracom e a base cadastral traz a interação dos setores, com a indução de várias hipóteses de pesquisas, trazendo uma “gama” de informações, análises situacionais, e diagnósticos mais precisos por área e setor, um ferramental para o gestor.

- ✓ O cadastro Técnico definirá: a setorização, limites operacionais, SAA da captação até a ligação, SES da coleta até o tratamento e destinação final.

- ✓ Para os serviços de campo o sistema trará uma série de informações á Ordem de Serviço, mapas e plantas, identificação de elementos e acessórios quer do SES quer do SAA, e após a intervenção o retorno para a atualização cadastral técnico e comercial.

- ✓ O cadastro comercial terá ferramentas e dados:

- Cadastro do Cliente
- Consumos Médios
- Tipo de medidores
- Dados do Imóvel
- Faturamento
- Corte/Religação
- Cobrança
- Serviços disponíveis
- Toda base de roteiro de leitura
- Entrega de contas
- Inclusão e exclusão de clientes
- Estatus da ligação
- Parcelamento
- Emissão de contas

4.b.5.3- Principais características dos aplicativos que serão utilizados;

A proposta para a tecnologia a ser adotada tem como indicativa a adoção do Módulo SIG, integrado com a solução de software denominado SANSYS e no mesmo ambiente tecnológico, compatibilidade de equipamentos com a plataforma operacional, permitindo conversar e disponibilizar conteúdo atualizados de gestão desde a captação e distribuição (SAA) e da coleta e destinação final adequada (SES).

O Sansys é tecnologia de ponta e de fácil integração do setor comercial e técnico, tem como base o GEOSERVER e POSTIGIS, o que possibilita a gestão do saneamento através do geoprocessamento integrado desde a origem ao sistema comercial, o sistema é de fácil adaptabilidade dos usuários e compatível com sistema de informática usuais, produzindo ainda mapas temáticos de qualidade e extremamente confiáveis.

Apresenta inúmeras funcionalidades:

- Construído para o sistema WEB, executados nos navegadores internet explorer. Mozilla Firefox, Google Chrome;
- Apresenta dados geográficos na forma de camadas, ou seja, layers que podem ou não serem acionados.
- Armazenamento de dados dos negócios, em camadas, formato vetorial, utilizando-se do gerenciador POSTGRESQL superior a 9.1, a extensão de gerenciamento de dados geográfico via post GIS superior a 2.0.
- Capacidade de se conectar com servidores públicos de dados geográficos.
- A manipulação de mapas terá as ferramentas; Zoom in, out, para camada, para elemento das camadas, panning (MOVIMENTAÇÃO), exibidores de nomes ou códigos identificadores.
- Permitir a manutenção quer por edição ou cadastramento de todos os elementos e entidades relacionados com o SES e SAA: editar e inserir dados na tela do sistema em primitivas, inserir novos objetos e vértices.
- Possibilitar diversas pesquisas como localização de elementos na base de dados nos mapas que estejam representados: Por coordenadas, coluna de tabela de cadastro, por endereço.
- Prever ferramentas de edição de um conjunto de camadas de negócio: Captação, adução EEAT, EEAB, poços, recursos hídricos, ETAS, ETES, EEE, Ligações de água e esgoto, válvulas de retenção, de alívio de descarga, micromedidores e macromedidores, hidrantes, pontos de lançamento, Cadastro de projetos internos e externos, interferência, histórico de manutenção, substituição, ampliação, vazamentos, extravazamentos e obstruções.
- Manipulação de dados numéricos e alfanuméricos (comercial) disponível para edição e consulta.
- Controle de acesso aos dados e hierarquia para alterações.
- Cadastro de novas ligações.
- Sistema de roteamento para o SES e SAAA.
- Mapeamento temático.
- Importação de camadas na interface do SIG.
- Legenda de pontos e elementos de rede.
- Camadas configuráveis dom seleção de simbologia, cores, especificações e rótulos.

4.b.5.4. Procedimentos para implementação, Operação e gerenciamento do SGI

A implantação de um Sistema de Global acontece após a criação do SIG integrado com os cadastros comercial e técnico com explanado acima.

Trata-se de uma decisão estratégica para manter o desempenho das atividades de forma eficiente, eficaz e transparente e buscando sempre uma performance de melhoria continua.

Uma das metodologias que deve ser aplicada na implementação, gerenciamento e operação do SGI é o PDCA – Plan-do-check-act, traduzindo planejar, fazer, verificar e agir. Metodologia amplamente difundida e utilizada deve ser aplicada para gerenciamento de processos de Sistema de Gestão.

Conforme demonstrado a metodologia é cíclica, o que garante o processo de melhoria contínua, o ciclo é percorrido por diversas vezes, até que seja superado por um plano de ação eficiente e consistente para alcançar os resultados esperados.

Definição dos Sistemas a Serem implantados;

- ✓ Sistema operacional Windows.
- ✓ Sistema TOTVS RM
- ✓ Sistema TOTVS TAF
- ✓ Sistema SAP
- ✓ GS Integra
- ✓ Sistema PSI

Comunicação interna efetiva

Garantia da participação de todos os colaboradores nos processos, fases, eventos e contando com a colaboração efetiva, flexibilidade, comunicação eficaz, compartilhamento de conhecimento e habilidades e aproveitamento e desenvolvimento de talentos.

Segurança da Informação

As informações são verdadeiros ativos da empresa, organizacionais e fundamentais para dar suporte aos processos de negócio indo de encontro a missão do grupo, por isso tem que ser protegidas e invioláveis, mantendo a confiabilidade, disponibilidade, integridade e transparência proativa.

Implantar regras de Estrutura Normativa de Segurança da informação (ENSI) de forma a suportar o sistema de gestão de segurança da informação.

O Sistema de gestão da informação, norteado pelo ENSI, composto por conceitos, normas e regras estabelecidos em consonância com boa definição, é controlado pelo Sistema de Segurança de Gestão da Informação (SGSI) que asseguram a gestão eficaz e contínua dos níveis de risco, manutenção da confiabilidade, disponibilidade e integridade da informação.

Atribuição de Responsabilidade

A gestão ENSI e SGSI é de responsabilidade do departamento de TI, coordenado pelo diretor da Empresa, essa responsabilidade é compartilhada com colaboradores diretos e indiretos.

Princípio do Menor Privilégio

Deve ser plicado a ações de qualquer natureza que envolvam as informações institucionais, que preza por delegar os privilégios mínimos para que um determinado elemento possa realizar sua função.

Segregação de Função

Consiste na separação de funções atribuindo estância de autoridade, aprovação, execução, controle e contabilização das operações.

4.b.5.4. Gestão de informações por Indicadores de desempenho

Indicadores de desempenho são ferrramentas e comunicação que permitem conhecer e monitorar o desempenho e o sucesso dos resultados de uma empresa ou um processo.

Action (Agir)
Plan (Planejar)
1 Identificação do Problema
2 Análise do Fenômeno
3 Análise do Processo
4 Plano de Ação
5 Execução
Padronização 8
Ação 7
Verificação 6
A
P
C
D
Check (Verificar)
Do (Executar)

Fonte: Blog LUZ

4.b.6. Ouvidoria

A CONCESSIONÁRIA disponibilizará uma estrutura para a Ouvidoria, que será um instrumento que possibilitará a interação de forma ativa com as áreas técnica, operacional, comercial, administrativa e financeira e com a Gerência Geral, para atuar no levantamento e encaminhamento de questões, recebendo as críticas ou denúncias de clientes que, tendo já recorrido aos canais competentes da CONCESSIONÁRIA, não se sentirem satisfeitos com o atendimento prestado ou a resolução a ser dada ao seu problema, ou seja, será o elo de comunicação entre o cliente e a CONCESSIONÁRIA, integrando e facilitando propostas e soluções no atendimento.

As atendentes receberão as reclamações e as encaminharão, automaticamente, ao setor responsável. O acompanhamento será feito pela Assessoria Jurídica, que encaminhará a resposta ao cliente via carta, ou através do apoio das atendentes, quando for o caso.

As atribuições da Ouvidoria serão as seguintes:

✓ Missão:

Tem como Missão defender os interesses dos clientes junto a todas as áreas da CONCESSIONÁRIA, numa postura equânime, dando o devido encaminhamento às reclamações e/ou sugestões e propondo providências internas, para a melhoria constante dos serviços a serem prestados à população;

✓ Finalidade:

A finalidade é estabelecer critérios, princípios, conceitos e diretrizes, para a consolidação da função da Ouvidoria na CONCESSIONÁRIA, de acordo com os dispositivos legais específicos, política e objetivos da qualidade, Contrato de Concessão e regulamento dos serviços de água e esgoto, instrumentos esses que nortearão as ações da CONCESSIONÁRIA, conforme estabelecido no Programa da Qualidade.

✓ Objetivos

- Contribuição para a melhoria na qualidade do serviço a ser prestado;
- Agilidade na resolução dos problemas, diminuindo a burocracia;
- Garantia da transparência e o acesso às informações da CONCESSIONÁRIA;
- Propiciamento de maior credibilidade à imagem da CONCESSIONÁRIA;
- Melhora dos indicadores agregados à satisfação dos clientes, criando metas desafiadoras;
- Estreitamento da relação da CONCESSIONÁRIA com o Procon, Agência de Regulação e órgãos afins;
- Melhoramento e integração interna dos processos relacionados aos clientes;
- Implantação e melhoramento dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário com o que houver de melhor no mercado, aumentando a confiabilidade dos dados e a rapidez na execução dos serviços, através de informações claras e objetivas.

✓ Princípios

- Credibilidade;

- Envolvimento e genuíno interesse pelas questões que serão levantadas pelos clientes;
- Profundo conhecimento dos valores, da cultura, dos serviços, da história, dos macroprocessos básicos, das operações e das características culturais e sociais da comunidade na qual a CONCESSIONÁRIA atuará;
- Transparência, ética e cidadania;
- Prazo máximo de 10 (dez) dias de resposta aos clientes, bem como a implementação de sistemas eficazes de acompanhamento e avaliação das reclamações dos clientes;
- Zelo pela imagem pública da CONCESSIONÁRIA.

✓ Competências

- Execução da função de representante dos clientes, junto às áreas da CONCESSIO-NÁRIA;
- Avaliação da procedência de sugestões, reclamações, denúncias e o seu encaminhamento às áreas competentes;
- Agilidade na tramitação das questões dos clientes, no âmbito da CONCESSIONÁRIA;
- Facilitação do acesso do cliente à Ouvidoria, simplificando os seus procedimentos;
- Identificação e antecipação de problemas no atendimento ao cliente, bem como proposição às áreas e à correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- Participação de reuniões em órgãos e entidades de proteção aos clientes;
- Posicionamento como canal de comunicação entre o Procon e a CONCESSIONÁRIA, facilitando e intermediando as soluções e demandas específicas;
- Desenvolvimento e mantenimento de estritos vínculos de relacionamento e parceria com todas as áreas da CONCESSIONÁRIA, que se relacionarem com os clientes;
- Zelo pela permanente atualização e agilidade dos processos internos de atendimento às reclamações e denúncias dos clientes;
- Implementação de sistemas eficazes de acompanhamento e avaliação das reclamações dos clientes;
- Proposição de atualização da tabela de serviços da CONCESSIONÁRIA, que envolverá as áreas comercial e operacional;
- Garantia da padronização dos processos de gestão relacionados à Ouvidoria em toda a CONCESSIONÁRIA.

✓ Indicadores:

Tem a função do efetuamento do acompanhamento da performance da CONCESSIONÁRIA, através dos seguintes índices e análises:

- Índices de reclamações, por tipo de cliente e por tipo de problema;
- Índice de soluções de problemas;
- Índice de reincidência do problema;
- Comparação das metas estabelecidas, com índices disponíveis de concessionárias similares (benchmark);
- Mapeamento e número de reclamações, por categoria de serviços;
- Número de casos resolvidos ou não (se não, o porquê?);
- Índices de eficiência no atendimento da Ouvidoria;
- Posição mensal da CONCESSIONÁRIA no ranking do Procon, com benchmark de outras concessionárias.

✓ Resultados

✓ **Resultados no âmbito das áreas internas:**

A análise dos resultados das ações da CONCESSIONÁRIA, através das seguintes observações:

- Identificação e avaliação dos padrões de atendimento;
- Identificação e avaliação do tratamento dado aos serviços solicitados;
- Propostas de soluções para os problemas identificados;
- Relatórios diários, mensais e anuais de reclamações;
- Relatório de monitoramento, para o controle de prazos;
- Propostas de implantação de melhorias na prestação dos serviços, utilizando os dados de atendimento como indicadores;
- Mecanismos administrativos e informatizados, para a agilização das respostas.

✓ **Resultados no âmbito dos clientes**

- Encaminhamento e resposta de suas questões, e redução da sua insatisfação com a CONCESSIONÁRIA;
- Comodidade maior aos clientes.

Termo de Encerramento

- Este Termo encerra a Proposta Técnica para a Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário e de Serviços Complementares, no Município de Potim/SP.

. Esta Proposta técnica é composta de 2 (dois) Volumes.

- Esta Proposta Técnica tem páginas, numeradas sequencialmente de 1 a 625.

Com ressalva das folhas 152A e 153A.

Potim, 27 de janeiro de 2020.

_____

TERRACOM CONCESSÕES E PARTICIPAÇÕES LTDA

Proposta Técnica da Concessão para Exploração dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e de Serviços Complementares no Município de Potim, SP.

Edital n° 053/2019

Concorrência n° 001/2019

Janeiro de 2020

APRESENTAÇÃO

Proposta técnica, elaborada pelo GRUPO EPPO dedicada à Concessão dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do município de Potim-SP.

O trabalho desenvolvido tem como objetivo apresentar os principais aspectos operacionais, de manutenção e de investimentos propostos, bem como detalhar as condições de contorno adotadas para a melhoria dos Sistemas de SAA e SES existentes.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS 3
LISTA DE TABELAS..... 5
1 PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA..... 12
1.1 Manancial/Qualidade da Água..... 12
1.1.1 Identificação dos Mananciais que Serão Utilizados para Abastecimento Público 13
1.1.2 Avaliação dos Aspectos Ambientais 16
1.1.3 Avaliação dos Aspectos Socioeconômicos..... 20
1.1.4 Descrição de Parâmetros Qualitativos da Água Bruta..... 21
1.1.5 Apresentação dos Parâmetros Quantitativos de Disponibilidade Hídrica 25
1.2 Captação e Adução de Água Bruta 28
1.2.1 Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes..... 28
1.2.2 Apresentação dos Critérios de Dimensionamento..... 28
1.2.3 Descrição da Localização das Unidades..... 33
1.2.4 Descrição Física das Unidades e Instalações..... 33
1.3 Estação de Tratamento de Água, Estação Elevatória e Adução de Água Tratada 34
1.3.1 Proposições de Soluções para os Problemas Críticos Existentes 34
1.3.2 Apresentação dos Critérios de Dimensionamento..... 35
1.3.3 Descrição da Localização das Unidades..... 44
1.3.4 Descrição Física das Unidades 46
1.4 Reservação, Redes de Distribuição, Ligações Prediais e Hidrometração..... 47
1.4.1 Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes..... 47
1.4.2 Apresentação dos Critérios de Dimensionamento..... 48
1.4.3 Descrição da Localização das Unidades..... 54

1.4.4 Descrição Física das Unidades 56
1.5 Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água..... 57
1.5.1 Relação de Todas as Soluções e Obras Propostas para o Sistema de Abastecimento de Água com Previsão de Início da sua implantação, Término das Obras e Início da Operação 57
1.5.2 Apresentação dos Predecessores de cada uma das Atividades Propostas com Indicação do Caminho Crítico de Implantação do Programa 61
2 PROPOSIÇÕES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO..... 69
2.1 Bacias de Contribuição e Esgotamento..... 69
2.1.1 Identificação, Delimitação e Descrição das Bacias de Esgotamento Propostas 69
2.1.2 Definição de parâmetros, outorgas e licenças, normas técnicas e legislação, referentes à Bacia Hidrográfica e Recursos Hídricos..... 69
2.1.3 Definição dos Sistemas de Esgotamento Sanitário Propostos..... 71
2.2 Redes Coletoras e Ligações Prediais 72
2.2.1 Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes..... 72
2.2.2 Apresentação dos Critérios de Dimensionamento..... 72
2.2.3 Descrição Física das Unidades 74
2.3 Estação de Tratamento de Esgoto e Estação Elevatória de Esgoto 75
2.3.1 Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes..... 75
2.3.2 Apresentação dos Critérios de Dimensionamento..... 87
2.3.3 Descrição da Localização das Unidades..... 91
2.3.4 Descrição Física das Unidades 94
2.4 Sistema de Afastamento de Esgoto: coletor-tronco, interceptor..... 95
2.4.1 Proposição de Soluções para os Problemas Críticos Existentes..... 95
2.4.2 Apresentação dos Critérios de Dimensionamento..... 95

2.4.3 Descrição da Localização das Unidades a serem implantadas 96

2.4.4 Descrição Física das Unidades a serem Implantadas 97

2.4.5 Descrição dos Corpos Receptores que serão utilizados para o Lançamento de Efluentes Tratados 98

2.4.6 Avaliação dos Aspectos Ambientais e dos Aspectos Socioeconômicos .. 99

2.5 Cronograma Físico das Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário 101

2.5.1 Relação de Todas as Soluções e Obras Propostas para o Sistema de Esgotamento Sanitário com Previsão de Início da sua implantação, Término das Obras e Início da Operação 101

2.5.2 Apresentação dos Predecessores de cada uma das Atividades Propostas com Indicação do Caminho Crítico de Implantação do Programa 106

3 PROGRAMA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO 110

3.1 Administração geral dos sistemas de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário..... 110

3.1.1 Descrição dos sistemas informatizados a serem utilizados e automação dos sistemas (SAA e SES) 110

3.1.2 Implantação do Cadastro Técnico com georreferenciamento (GIS) e estratégia de alimentação e manutenção do cadastro 110

3.1.3 Descrição de cargos e funções pertinentes a administração geral dos sistemas ao longo do período de execução do contrato 111

3.1.4 Organograma previsto para a equipe responsável pela administração geral dos sistemas e quadro de alocação da mesma ao longo do período do contrato... 115

3.2 Operação e Manutenção do Sistema de Abastecimento de Água Potável..... 116

3.2.1 Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas 116

3.2.2 Captação e Adução de Água Bruta..... 117

3.2.3 Estações de Tratamento de Água..... 119

3.2.4 Estações Elevatórias de Água Tratada 120
3.2.5 Sistema de distribuição de Água Tratada 125
3.2.6 Reservação de Água Tratada 127
3.2.7 Programa de Eficientização Energética 128
3.2.8 Programa de Controle de Qualidade 129
3.3 Operação e Manutenção do Sistema de Esgotamento Sanitário 131
3.3.1 Estratégia para implantação das Manutenções Preventivas, Preditivas e Corretivas 131
3.3.2 Rede coletora, Coletores troncos e Interceptores 132
3.3.3 Estações Elevatórias de Esgoto 137
3.3.4 Estações de Tratamento de Esgoto 137
3.3.5 Programa de Eficientização Energética 140
3.3.6 Programa de Controle de Qualidade 140
3.4 Equipe, Máquinas e Equipamentos para a Operação dos Sistemas de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário 146
3.4.1 Descrição dos cargos e funções da equipe responsável pela operação dos Sistemas 146
3.4.2 Organograma previsto para a equipe responsável pela operação dos Sistemas e quadro de alocação da mesma durante o período da concessão 149
3.4.3 Relação das máquinas e equipamentos principais necessários para o desenvolvimento das atividades de operação e manutenção dos Sistemas 149
3.4.4 Cronograma de permanência das máquinas e equipamentos durante o período de concessão 152
4 PROGRAMA DE GESTÃO COMERCIAL 152
4.1 Sistema de Gestão Proposto 152
4.1.1 Cadastro comercial 152
4.1.2 Descrição do software a ser utilizado 154

4.1.3 Sistema de leitura, faturamento, entrega de contas, Análise de consumo e crítica de leitura 160

4.1.4 Cobrança, corte e religação 169

4.1.5 Descrição de cargos e funções apensos a gestão comercial, ao longo do contrato 175

4.1.6 Organograma da equipe de gestão comercial e alocação da mesma ao longo do contrato 178

4.2 Sistema de Atendimento ao Usuário a ser implantado 180

4.2.1 Postos e formas de atendimento 180

4.2.2 Atendimento a solicitações de serviços 180

4.2.3 Atendimento a assuntos de natureza comercial 181

4.2.4 Programa de educação ambiental 183

4.2.5 Implantação do sistema SGI 186

4.2.6 Ouvidoria 187

- Avental de Raspa
- Capacete de Segurança
- Calçado de Segurança
- Cinto de Segurança
- Luvas de Raspa
- Óculos de Proteção
- Protetor Facial
- Uniforme Profissional

3.4.4 Cronograma de permanência das máquinas e equipamentos durante o período de concessão

O GRUPO EPPO prevê a utilização de retroescavadeira e caminhão basculante toco. Desta forma, o número de unidades previstas ficará conforme a tabela a seguir.

Tabela 28 – Veículos e Equipamentos a serem adquiridos

Veículos & Equipamentos	Quantidade	Vida Útil
Retroescavadeira	**3**	**10**
Caminhão basculante toco	**7**	**5**
Pick-up	**12**	**3**
Automóvel tradicional	**12**	**3**

Os veículos utilitários e de passeio serão utilizados durante todo o período da concessão.

4 PROGRAMA DE GESTÃO COMERCIAL

4.1 Sistema de Gestão Proposto

4.1.1 Cadastro comercial

Parte muito importante da operação de um sistema de saneamento básico consiste na adequada gestão comercial, ~~tecnológica e operacional dos sistemas.~~ Serão desenvolvidas diversas atividades com o intuito de dotar a equipe de gestão de elementos satisfatórios para a operação dia-a-dia. Sendo executadas as seguintes ~~atividades:~~

- Compra e modernização de softwares e equipamentos;
- Programa de recadastramento comercial; ~~e~~
- Programa de combate a fraudes.

A gestão comercial, denominação usualmente utilizada no setor para designar o sistema de gestão do faturamento e cobrança, é sem dúvidas a função gerencial administrativa mais importante ~~da prestação dos serviços,~~ pois dela depende o desempenho e a eficiência do principal instrumento de sua sustentação operacional para a adequada prestação dos serviços.

O sistema informatizado de gestão comercial de saneamento básico, particularmente os de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a ser implantado pelo GRUPO EPPO contemplará soluções adequadas e dinâmicas para as seguintes aplicações, principalmente quando houver alguma forma de cobrança direta ~~dos usuários:~~

- Cadastro de imóveis e de usuários;
- Controle de instrumentos de medição (micro e macro medidores);
- Quantificação (medição) de consumo/uso, faturamento, cobrança e arrecadação;
- Atendimento de solicitações de serviços e reclamações dos usuários e cidadãos;
- Informação da situação operacional dos serviços;
- Gerenciamento dos serviços operacionais solicitados (externos e internos),
- inclusive custos; e
- Integração com outros sistemas de gestão operacional, administrativa e financeira.

O Programa de gestão comercial será dotado de soluções para atender corretamente todas as necessidades dos munícipes após uma fase de levantamentos e cadastramento da real situação do município, tendo em vista que a gestão comercial do SAA e SES de Potim realizada pela Prefeitura tem sido executada com um quadro de funcionários limitado e inadequado para as demandas do sistema como um todo, acarretando vários e graves pontos de atenção na gestão comercial ~~do sistema.~~

Inicialmente deve-se pontuar que a idade do parque de hidrômetros do município não é conhecida, o que prejudica fortemente a gestão comercial do sistema, uma vez que hidrômetros com mais do que 5 anos de uso tendem a ter um erro de medição muito grande.

Para facilitar e agilizar as atividades de leitura de hidrômetros, será realizado um investimento contínuo em equipamentos de leitura de hidrômetros e emissão de conta on-line, de modo que os leituristas possam realizar a leitura e distribuição de contas ao

mesmo tempo. Adicionalmente, será implantado um eficiente sistema de gestão operacional e comercial para melhor atendimento à população do município

4.1.2 Descrição do software a ser utilizado

O software adotado pelo GRUPO EPPO se caracteriza pelo gerenciamento das operações comerciais, administrativas, financeiras e de controle da execução de serviços internos e externos, específico para a área de saneamento básico do município. Atender também às complexas necessidades de informação, apoio na tomada de decisão e no combate a perdas de água.

Através deste se tornará possível a disponibilidade imediata de implantação dos processos de cadastro, micromedição, faturamento, arrecadação, cobrança, financeiro, execução de serviços, atendimento ao público, segurança e de informações gerenciais.

A característica integradora do sistema adotado oferece mecanismos que facilitam a troca de informações com outros sistemas, como ERP e GIS.

Arquitetura e operação totalmente WEB, com módulos passíveis de acesso a partir de dispositivos móveis e “smartphones”.

Por funcionar no ambiente totalmente WEB, basta apenas um navegador instalado no computador. Com isso, não é necessário possuir estações de trabalho com grande capacidade de processamento.

~~Sua arquitetura~~ possibilita fácil adaptação, pois as regras de negócio estão em camadas isoladas e totalmente parametrizadas.

Os relatórios poderão ser gerados em formatos PDF, RTF, XLS e HTML, e possibilita o armazenamento e a disponibilização de forma simples por meio de recursos já disponíveis.

Todos os lançamentos contábeis referentes à área comercial são gerados automaticamente pelo sistema diretamente no sistema de contabilidade ou através de meio magnético, os quais estão respaldados por relatórios.

O software permite interligar diversas áreas como comercial, operacional e atendimento ao usuário, através da padronização e sistematização de informações gerenciais.

O aplicativo pode ser adaptado aos prestadores de serviços de pequeno, médio e grande portes, produzindo resultados positivos, na melhoria do fluxo da base de dados cadastrais dos usuários e de ocorrências de rotina, como cadastros, micromedições, faturamentos, arrecadação, cobrança, inadimplências, solicitações de serviços, entre outras possibilidades.

A seguir estão relacionadas suas principais características:

- Operação integral em rede local ou intranet corporativa, podendo acessar informações remotamente, via protocolo TCP/IP em ambiente internet;
- Pode rodar em base operacional Microsoft ou Linux;
- Concepção modular;
- Acesso a informações por meio de dispositivos móveis, para serviços externos;
- Integração permite acesso aos dados a partir dos vários setores operacionais envolvidos.
- Arquitetura para acesso e atualização de dados em rede local e remotamente;
- Armazenamento de dados por meio de Banco de Dados Relacional (ORACLE),
- Compatível com Sistema Operacional - Windows Server 2008 ou posterior;
- Compatível com Clientes - Windows 7 e Superior, bem como com Windows Terminal Services;
- ~~Possui~~ mecanismos de segurança/permissão completos, com autenticação dos operadores por senha e níveis de alçada, conforme a tela de acesso reproduzida a seguir.
- ~~Possui~~ grande capacidade de armazenamento e gerenciamento de informações, sendo plenamente adequado ao porte e volume de dados dos cadastros dos munícipes.
- Disponibiliza acesso simultâneo ilimitado de usuários às bases de dados para consulta, bem como acesso simultâneo ilimitado de usuários para cadastramento ou atualização do sistema.
- Possibilita o cadastramento e atualização de dados on-line, com disponibilização imediata dos dados para pesquisa pelos outros módulos do sistema.
- Executa importação e exportação de dados via Webservices com integração total aos formatos XML e JSON.
- Disponibiliza a exportação de todos os relatórios para os formatos XLS, PDF, DOC e HTML.

- Gerenciamento integrado de dados e funções da Concessionaria, com integração total entre os módulos e subsistemas.
- Permite efetuar backup geral de dados diário, mensal, anual através de um único sistema central.
- Permite a restauração dos dados no formato original de acordo com o backup de dados efetuado.
- O sistema implementa rotinas para montagem de cubos, permitindo que consultas, relatórios, planilhas e gráficos sejam trabalhados de maneira analítica, alterando a organização dos dados sem a necessidade de realização de repetidas consultas. Possibilitando ainda a visualização detalhada ou sumarizada destes dados.
- Possibilita que sejam elaborados relatórios pelos usuários através de utilitários geradores de relatórios padrão de mercado (RDLC).
- Permite a Visualização e Edição de relatórios em Tela para simples consulta ou posterior impressão, possibilitando a seleção das páginas a serem impressas.
- Disponibiliza a gravação de relatórios para impressão remota, podendo ser enviados por e-mail para utilização em outros locais.

Benefícios:

- As implantações são orientadas a partir do conhecimento das regras do negócio, baseadas em projeto;
- A operação descentralizada permite lançamentos por qualquer funcionário autorizado da empresa, já que informações críticas somente são autorizadas após conferência e aprovação de um responsável munido de sua respectiva senha de acesso;
- Consultas em tela e técnicas de geração de relatórios permitem a diminuição significativa de emissão de relatórios em papel, já que estes podem ser vistos em "preview" de tela antes de impressos;
- Terminais de uso do sistema podem possuir baixa capacidade de processamento, porque o acesso ocorre via navegador (browser);
- Garante uma gestão integrada, ampla e eficaz de todas as funções desempenhadas pelas companhias de abastecimento de água e saneamento.

Este sistema terá como finalidade a execução de todos os processos que compõem o ciclo comercial de uma Concessionaria de Água e Saneamento, envolvendo componentes e

subsistemas, gerando módulos de negócio coesos, integrados e funcionais, adotando critérios técnicos de concepção de sistema que apresentam:

a) Alta Disponibilidade;
b) Escalabilidade;
c) Segurança e Integridade das Informações; e
d) Excelente Desempenho/Performance.

Funcionalidades Relacionadas a Cadastros.

Estas funcionalidades serão responsáveis por toda e qualquer atividade e informação de cadastro, sendo, portanto, a base para todo sistema. Nelas estão definidas as bases de registros dos dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água, de coleta de esgoto e de resíduos sólidos, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema como: categoria de usuários; tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; distritos/setores de abastecimento, bacia de esgotamento, dados de identificação das pessoas físicas ou jurídicas que interagem com o sistema (usuários), endereços da ligação e de cobrança, e forma de cobrança, conforme critérios a seguir:

- Disponibiliza rotina de consistência dos dados cadastrais a fim de validar as informações inseridas ou alteradas.
- Automatiza a elaboração do cronograma de leitura, faturamento e emissão de conta de um exercício, mês a mês.
- Disponibiliza rotina para ser registrado informações adicionais em relação a Unidade Consumidora, como por exemplo: falta de documentos, entrega de documentos, verificações de dados e outras. Possibilitando ainda a geração de consulta individualizada por cliente ou imóvel.
- Possibilita no cadastro de clientes, informações para os pedidos de descontos e isenções, contendo data do início da validade do processo e seu término, visando à automatização do processo, que se aplicam aos casos previstos em lei específica.
- Possui rotina para registro de Inclusão e exclusão no sistema de proteção ao credito SPC/SERASA.
- Possibilita a emissão de “conta final”, no momento do pedido de desligamento de serviços.
- Permite registrar histórico através de tabela específica associada a função de movimentação de hidrômetro, possibilitando consultas e relatórios para visualizar

toda a movimentação ocorrida com os hidrômetros.

- Disponibiliza funcionalidade para registrar os motivos de substituição e retirada de hidrômetro, possibilitando parametrizar o motivo da retirada ou substituição "roubado /furtado/...", a fim de não exigir local de armazenagem.
- Contempla relatórios contendo as características do hidrômetro, bem como motivo de substituição, retirada e situação da ligação.
- Possibilita a funcionalidade no cadastro do imóvel para registrar informação relacionada ao cadastro junto à Prefeitura local.
- Possui funcionalidade para registrar a utilização de tratamento de esgoto alternativo no imóvel permitindo a cobrança diferenciada da taxa de esgoto conforme tratamento efetuado.
- Disponibiliza funcionalidade para registrar no imóvel o tipo do sistema de esgotamento sanitário utilizado.
- Disponibiliza funcionalidade para registrar os sistemas de água, esgotamentos sanitários e resíduos sólidos e associá-los aos setores de serviço.
- Disponibiliza funcionalidade para registrar o diâmetro da rede de água e esgoto para cada ligação, contemplando: Cliente, Hidrômetro, Imóvel, Categoria, Subcategoria, Localidade, Setor (Zona) Comercial, Quadra, Bairro, Logradouro, CEP, Distrito Operacional (Setor de Abastecimento), Bacia (esgotamento).
- Disponibiliza a manutenção das Tabelas Básicas do Sistema, possibilitando Consultas de dados relacionados a hidrômetro, serviços, bancos, convênios, agencias, órgãos centralizadores, preços dos serviços, tabela tarifaria de água e esgoto, etc.
- Permite rota de leitura diferenciada da localização do imóvel (setor, quadra, lote, unidade).
- Faixa de Área Construída.
- Faixa de Volume Reservatório (caixa d'água).
- Tipo Cliente.
- Sistema de Esgoto disponibilizado.
- Sistema de Abastecimento.
- Parâmetros do Sistema.
- Geração das Informações Gerenciais de Cadastro.
- Registro das Alterações Efetuadas.
- Possibilita que um cliente responda por mais de uma ligação.
- Permite a emissão de declarações de abastecimento, negativa de débito e quitação

anual.

- Executa o cadastramento de clientes, podendo existir apenas um cadastro por CPF ou CNPJ, tendo como identificador único um número (código) diferente do seu CPF ou CNPJ.
- Permite validar os números de CPF e CNPJ no ato de sua inserção.
- Possibilita o cadastro e Identificação do imóvel através de um código numérico único (matrícula).
- Permite informação da existência de reservatórios de água e poços (fonte alternativa de água).
- Executa a subclassificação para os imóveis públicos, como municipais, estaduais e federais, com emissão de todos os relatórios contábeis do sistema utilizando esse filtro.
- Endereço completo do imóvel, contendo logradouro, número, complemento, bairro, CEP.
- Disponibiliza funcionalidade de consulta e manutenção do histórico de leituras e consumos.do imóvel
- Consulta da posição da dívida do imóvel, listando o histórico de faturamento, situação das faturas, detalhes das faturas, valores em aberto, valores pagos, valores parcelados e valores a faturar.
- Consulta de histórico de parcelamentos realizados para o imóvel com situação de faturamento e pagamento das parcelas.
- Consulta e manutenção dos dados cadastrais dos imóveis, clientes e vínculos entre eles.
- Permite o cadastro de dia de vencimento da fatura diferenciado, alternativo ao vencimento padrão da rota do imóvel.
- Consulta das ordens de serviços emitidas para o imóvel e acesso rápido para abertura de novas ordens de serviço.
- Disponibiliza funcionalidade para cadastro, exclusão e consulta de histórico de endereços alternativos para entrega da fatura.
- Funcionalidade de emissão de segundas vias para o imóvel com os mesmos dados da fatura original, sendo possível ao operador indicar se será gerado cobrança para esse serviço.
- Possibilita a classificação de tipo de ligação de água e de tipo de ligação de esgoto.
- Classificação de imóvel como ATIVO ou INATIVO.
- Disponibiliza informação de local de entrega da fatura e de localização do

hidrômetro.

- Informação do ciclo, rota e sequência de leitura.
- Funcionalidade de consulta e manutenção dos serviços a faturar e já faturados para o imóvel, com histórico.

Integração com Sistemas Legados Pré-existentes.

Estas rotinas tratam da integração do sistema implantado pelo GRUPO EPPO com os sistemas de retaguarda utilizados pela Concessionaria, executando entre outras funções:

- Geração dos lançamentos contábeis decorrentes das transações comerciais, tais como faturamento, arrecadação, encerramento financeiro e inscrição em DA, na forma do PCASP, proveniente da edição vigente do Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público do STN, bem como manter a geração atualizada conforme alterações no MCASP serem publicadas.
- Importação de dados para cadastramento de clientes com serviço de cobrança de terceiros.
- Geração e importação de arquivos para envio das faturas para débito em conta.
- Importação/exportação das análises efetuadas em campo conforme Norma ISO 17.025 e a Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, bem como manter o serviço atualizado conforme alterações em legislação.
- Geração e importação de dados cadastrais atualizados em campo.

4.1.3 Sistema de leitura, faturamento, entrega de contas, Análise de consumo e crítica de leitura

Um fator muito importante em sistemas de abastecimento de água consiste na adequada micromedição das ligações. Este fator é extremamente importante pois:

- Impacta diretamente na receita da operadora dos serviços de saneamento;
- Impacta diretamente nas perdas comerciais da operadora; e
- Afere e compara entre micro e macromedição.

Segundo visita realizada junto ao corpo técnico da Prefeitura, não há uma rotina de padronização e troca sistemática de hidrômetros no município, além da falta dos mesmos em cerca de 35% das economias, determinando assim a criação de um cadastro técnico atualizado e rotinas de aferição e substituição constante destes equipamentos.

Desta forma, foram consideradas duas medidas de atuação, uma em caráter emergencial e outra sistemática ao longo do horizonte de planejamento de 35 anos.

As medidas emergenciais consistem na substituição em até 2 anos de 100% do parque de hidrômetros e posteriormente a manutenção do parque com idade máxima de 5 anos.

A micromedição será gerenciada pelo sistema através de um conjunto de atividades e procedimentos que visam à determinação do volume de água que flui através dos hidrômetros utilizados para a medição do consumo dos imóveis, fornecendo informações ao módulo de faturamento.

Permite ainda a validação dos números dos hidrômetros e controle de toda a vida útil do equipamento (instalação, substituição, manutenção e movimentação), através dos seguintes módulos:

- Cadastro de hidrômetros;
- Cadastro de rotas por coordenadas geodésicas (dispositivos móveis);
- Emissão seletiva de ordens de serviço;
- Leituras e consumos com verificação de consistência;
- Consultas parametrizadas para análise de exceções de leitura; e
- Rateio de consumo para as ligações com medição individualizada.

Os procedimentos para leitura, emissão e entrega de contas após o recadastramento de todo o município será realizado on-line, onde os leituristas efetuarão a emissão e entrega das contas no momento da leitura, de forma bem diferenciada da atualmente executada, onde os leituristas realizam durante 15 dias as leituras e outros 15 dias para entrega das contas.

Além da coleta de dados de consumo, o sistema irá ainda permitir: o controle da segurança e da consistência dos dados obtidos; a emissão de alertas visuais ou sonoros nos casos de inconsistências ou ocorrências fora de padrão; o registro de ocorrências; e o controle de ligações inativas (cortadas ou desativadas) existentes na rota, além de possibilitar o controle efetivo da produtividade dos leituristas.

Este módulo também é responsável por todas as rotinas de controle físico dos hidrômetros da companhia, compreendendo, entre outros, os seguintes elementos: controle do estoque

e situação dos hidrômetros existentes; hidrômetros disponíveis para uso; hidrômetros desativados; hidrômetros em manutenção; histórico da vida útil do hidrômetro (data de aquisição, data de instalação/reinstalação, datas de aferições, motivos e resultados, banco de dados com os volumes medidos de cada hidrômetro durante toda sua vida útil, outras ocorrências etc.) e a possibilidade de cadastramento de hidrômetros novos por lotes.

O sistema através destas funções possibilitará o tratamento de todo o processo de coleta de dados em campo que permitam a automação das leituras e rotas dos fiscais de campo, viabilizando a utilização de dispositivos portáteis de dados, e para casos de necessidade, com caderno de leitura, com integração com o conjunto de funcionalidades de faturamento. Além da coleta de dados de consumo, o sistema permite: o controle da segurança e da consistência dos dados obtidos; a emissão de alertas visuais ou sonoros nos casos de inconsistências ou ocorrências fora de padrão; o registro de ocorrências; e o controle de ligações inativas (cortadas ou desativadas) existentes na rota, além de possibilitar o controle efetivo da produtividade dos leituristas.

Estas funcionalidades irão englobar todas as rotinas de controle físico dos hidrômetros da Concessionaria, compreendendo, mas não se limitando aos seguintes elementos: controle do estoque e situação dos hidrômetros existentes; hidrômetros disponíveis para instalação; hidrômetros desativados; hidrômetros em manutenção; hidrômetros danificados e em operação; histórico da vida útil do hidrômetro (data de aquisição, data de instalação/reinstalação, datas de aferições, motivos e resultados, base de dados com os volumes medidos de cada hidrômetro durante toda sua vida útil através de tabela específica associada a função); e a possibilidade de cadastramento de hidrômetros novos por lotes. Além de permitir efetuar a abertura de OS (ordem de serviço) em campo após registro de uma determinada ocorrência de leitura.

- Acesso ao cadastro de hidrômetros.
- Geração de dados para leitura com entrega simultânea da conta (arquivo/caderno).
- Registro das leituras e anormalidades.
- Rateio de consumo para as ligações com medição individualizada. Ex.: Condomínios, Shoppings.
- Alteração/correção de dados para faturamento.
- Substituição de consumos anteriores.

- Fiscalização e confirmação de dados cadastrais no processo de leitura.
- Registro de imóveis não cadastrados nas rotas de leitura.
- Geração e controle das faixas virtuais de leitura (geração de consumo sem leitura).
- As leituras podem ser efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para seleção.
- Fiscalização, por amostragem, das leituras informadas pelo departamento de leitura da Concessionaria.
- Disponibiliza Cadastro de Ocorrências de Leitura com opção de informar quais delas demandam um faturamento pelo consumo médio ou uma ordem de serviço de repasse. Informação da quantidade máxima permitida de reincidências para geração de fatura pela média.
- Cadastro de Regramento de Parâmetros para Ocorrências de Leitura, possibilitando determinar no momento da coleta da leitura em campo se será informada a leitura do hidrômetro e qual será o tipo de consumo a ser faturado (lido ou médio).
- Disponibiliza funcionalidade para distribuição dos ciclos ou rotas que irão compor a massa de dados a ser exportada para os coletores de dados cadastrados no sistema, podendo informar quais registros serão enviados para determinados equipamentos. O recurso irá permitir gerenciar o envio, a retirada (cancelamento) e o retorno (dados obtidos em campo) das massas de dados de e para os coletores.
- Os dados dos imóveis exportados necessários para utilização para geração da fatura deverão ser preservados para manter a integridade das informações, até que o imóvel seja faturado e importado.
- Irá compor a massa de dados todos os Avisos previamente cadastrados/gerados/emitidos para impressão em campo.
- Com base nas faixas de leitura esperada, será realizada a crítica se a leitura verificada no hidrômetro está dentro das faixas mínima e máxima de acordo com o consumo médio do imóvel.
- Possibilidade de geração e impressão de boletim de leitura para utilização como alternativa aos coletores de dados. Exibindo no mínimo as informações: matrícula do imóvel, logradouro, número, número do hidrômetro, rota, sequência e espaço para informação da leitura aferida no hidrômetro.
- Funcionalidade para calcular o consumo de um imóvel através da subtração de consumos de outros imóveis (condomínios).
- Funcionalidade para realizar a crítica de leitura de imóveis não faturados e de

faturas emitidas pelo coletor. A crítica de leitura irá permitir identificar e tratar os consumos, leituras e ocorrências em inconformidade e a crítica de fatura deve permitir identificar e ajustar faturas que eventualmente possuam problemas de integridade de informações.

- Possibilita gerar listagem de repasse de leitura para os imóveis com consumos fora da faixa ou que a ocorrência implique esta ação para fins de confirmação ou revisão da leitura.
- O cálculo do consumo realizado pelo sistema vai tratar as situações de reinício (virada) da numeração do hidrômetro, adição de consumo residual proveniente de manobra anterior e faturamento realizado pelo consumo médio para gravação correta dos valores de leitura medida, leitura faturada, consumo medido e consumo faturado.
- O sistema permite através de parametrização, diferentes ações em campo tais como, mas não se limitando a: efetuar apenas a leitura do hidrômetro do imóvel (sem faturamento), efetuar leitura do hidrômetro e faturamento de água, esgoto e resíduos sólidos, efetuar apenas o faturamento do imóvel (sem hidrômetro ou inativo com saldo ou parcelamento a faturar), efetuar apenas o faturamento de esgotamento sanitário do imóvel (sem ligação de água ativa), efetuar apenas o faturamento da coleta dos resíduos sólidos..
- Funcionalidade para manutenção dos valores de consumos e leituras históricas do imóvel, disponibilizando operações de inserção e alteração de dados, devendo ser registrado no mínimo o operador que realizou a tarefa, data e horário.
- Controle do histórico de consumo com a permanência dos dados originais (do faturamento) e modificado (após as alterações) através de tabela específica associada a função.
- Funcionalidade para emissão de comunicado de excesso de consumo para os imóveis em que o consumo for maior que sua média de consumo conforme percentual previamente cadastrado.
- Permite ser possível inverter a ordem padrão das leituras, assim como selecionar uma leitura através de mecanismo de busca através do número do hidrômetro, endereço ou matrícula.
- Disponibiliza histórico de medição e consumo através de tabela específica associada a função, histórico de instalação de hidrômetro através de tabela específica associada a função, histórico de medição individualizada através de tabela específica associada a função, histórico de movimentação de hidrômetro através de tabela específica associada a função.

- Geração das informações gerenciais de micromedição.
- Análise das exceções de leituras e consumos.
- Consistência das leituras e cálculo dos consumos.
- Disponibiliza diversos relatórios de crítica das leituras (leituras efetuadas, leituras não efetuadas, usuários desligados com consumo, usuários desligados sem consumo, leituras geradas pela média, leituras geradas pelo mínimo, leituras fora da faixa de consumo, ocorrências de leitura) entre outros.
- Permite a geração automática de OS para o imóvel a partir de ocorrência de leitura informada em campo.
- O sistema possibilita que se efetue somente leitura em campo, calculando e imprimindo as contas no sistema de retaguarda, ou que se efetue a leitura, calculo e emissão instantânea da conta em campo.
- Possibilita a Impressão de Fatura e Reaviso em campo após a emissão da fatura da competência atual quando o imóvel possuir dívida em aberto, imprimindo o texto de alerta de corte predefinido e discriminando as faturas pendentes do imóvel.
- Impressão da fatura instantânea em mais de um tipo de layout (Integração através de diferentes layouts).
- O sistema possibilita que o leiturista opte pela leitura e a impressão por lote de ligações (utilizado em condomínios).
- Filtro das unidades consumidores pendentes na rota de leitura.
- Possibilidade de utilização de mais de um modelo de impressora e coletor de dados.
- Permite efetuar pesquisa por matrícula, hidrômetro, cliente, número do imóvel e logradouro.
- Possibilita a Inversão da rota de leitura em campo.
- Disponibiliza relatórios de acompanhamento do trabalho do leiturista, data/hora e número da unidade consumidora.
- O sistema permite visualizar (acompanhar) a quantidade de leituras realizadas, total de impressão, tempo utilizado na coleta e unidades consumidoras restantes, durante o trabalho de coleta de leitura em campo.
- Possibilita a correção caso seja informado leitura errada.
- Possibilita o cadastramento de informações diversas.
- Disponibiliza o acesso ao sistema através de usuário e senha previamente cadastrados, podendo existir perfis com acessos diferenciados para leituristas e

para os administradores do sistema.

- Para digitar a leitura, o sistema informa antes ao leiturista, no mínimo, as seguintes informações: matrícula, endereço, titular, categoria, número de economias, número e localização do hidrômetro.
- ~~As~~ leituras ~~serão~~ efetuadas por rota e sequência, podendo o leiturista navegar entre os registros para seleção.
- O sistema possibilita registrar a ocorrência de leitura fora da faixa esperada de forma diferenciada quando for menor e quando for maior que a faixa esperada.
- A partir da leitura do hidrômetro, o sistema irá calcular o consumo do imóvel, tratando situações de reinício da numeração do hidrômetro e consumo residual em razão de manobra de hidrômetro.
- Quando a fatura emitida possuir cadastro para débito em conta ou o seu valor for inferior ao cadastrado nos parâmetros do sistema, não vai ser impresso o código de barras para pagamento.
- Possibilita a reimpressão da fatura em campo pelo leiturista, registrando a ação para posterior análise.
- Excetuando-se o cabeçalho e rodapé padronizados pré-impressos, o sistema possibilita imprimir no momento da emissão todo o layout e dados necessários para o tipo de documento selecionado (fatura, aviso, etc.)
- O sistema vai emitir fatura para o imóvel, conforme as regras de cálculo da Concessionaria, informando na fatura impressa no mínimo os seguintes dados: matrícula, nome do titular, logradouro, número, complemento de endereço, bairro, CEP, número do hidrômetro, leitura do mês atual e do mês anterior, consumo faturado, consumo médio mensal, tipo de faturamento (medido/média/mínimo/etc.), competência de referência da fatura, número da fatura, rota e sequência, data de emissão da fatura, histórico dos últimos seis meses de consumo, categorias e número de economias do imóvel, valores de consumo básico, água, esgoto, resíduos sólidos e outros serviços, valor total e data de vencimento da fatura, dados da qualidade da água previstos pela Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, mensagens cadastradas e impressão do código de barras no padrão FEBRABAN para contas de consumo. A disposição das informações impressas no formulário vai obedecer ao padrão estabelecido pela Concessionaria.
- Após a digitação da leitura, o sistema irá realizar as validações de faixa mínima e máxima para o imóvel.

- Possibilita ao leiturista a inserção de código de ocorrência para informação de irregularidades.
- O sistema pode exibir quando solicitado, gráfico com o estado atual do grupo de faturamento, setor e rota.
- Disponibiliza Cadastro individual de hidrômetro, Marca Hidrômetro, Capacidade, Cadastro de Diâmetro do Hidrômetro, Cadastro de Tipo de Hidrômetro.
- Possibilita o registro da instalação ou retirada de um hidrômetro em um imóvel, armazenando o operador que a realizou e a data.
- Possibilita realizar a troca de hidrômetros instalados em determinados imóveis (manobra), armazenando dados da troca de hidrômetro realizada, o usuário que a realizou e a data de execução.
- Disponibiliza relatório sobre o parque de hidrômetros da Concessionaria instalados, retirados, descartados, disponíveis, etc.
- Disponibiliza relatório da quantidade de hidrômetros instalados por tipo de hidrômetro, ano de instalação e ano de fabricação.
- Disponibiliza Cadastro de Material do Cavalete.

Informações Gerenciais

O sistema possibilita efetuar o acompanhamento gerencial de todos os processos listados anteriormente, consolidando as informações necessárias para o tomador de decisão. Tendo como característica a integração com as demais funcionalidades do sistema de gestão, facilitando o agrupamento das informações e a disponibilização das mesmas.

- Disponibiliza a geração do Resumo da Arrecadação.
- Geração do Resumo de Faturamento.
- Consulta Comparativa entre Pendência, Faturamento e Arrecadação.
- Consulta Resumo de Anormalidades.
- Geração de Quadros Gerenciais de Acompanhamento.
- Geração de Indicadores Gerais de Desempenho.
- Geração, Consulta e Relatório de Histogramas de Consumo por categoria e setor.
- Consulta Dados de Micromedição / Faturamento por usuário e setor.
- Consulta Resumo do Faturamento / Refaturamento (com estornos e inclusões), incluso com opção por grupos e setores.
- Geração e consulta a Resumo dos Atendimentos.
- Análise das Pendências.

- Consulta Resumo dos Parcelamentos.
- Consulta o Histograma de Débito.
- Extrato de débito por imóvel/cliente, categoria e setor.
- Extrato de parcelamentos por imóvel/cliente, categoria e setor.
- Consulta ao Resumo das Ações de Cobrança.
- Saldo de débitos (valor contábil), por categorias e por data de vencimento.
- Extrato de perdas gerado a partir de informações de OS por categoria e setor.
- Ordens de Serviço: emitidas e executadas, emitidas e não executadas, emitidas e executadas fora de prazo, reincidentes, canceladas e suspensas.
- Listar ações dos usuários gravadas nos logs do sistema, por usuário e por data.
- Pagamentos não classificados por imóvel/cliente.
- Prazo médio de recebimento por categoria e setor.
- Ligações: Quantidades por setor, por economia, só água, só esgoto, água e esgoto, ligadas no mês, consolidadas mês a mês, crescimento de ligações e percentuais e inativas.
- Cortes no mês (por falta de pagamento e a pedido), tipo de corte (supressão, suspensão ou suspensão especial).
- Religações: débito executado e a pedido.
- Leitura: hidrômetros lidos, hidrômetros não lidos e com ocorrência e hidrômetros não lidos e sem ocorrência, hidrômetros parados, hidrômetros com defeito, hidrômetros com situação de corte e com leitura, hidrômetros violados.
- Relatório Gerencial de Faturamento Mensal: relatório com a posição do faturamento da competência.
- Relatório Gerencial de Consumos Medido e Faturado: relatório com o valor consumido na competência.
- Relatório Gerencial de Arrecadação: valores arrecadados na competência com os valores acumulados de serviço básico, valor da água, valor do esgoto, valor dos resíduos sólidos, por categoria do imóvel e demais serviços de faturamento e o valor arrecadado total, com valores totais arrecadados por agente arrecadadores.
- Relatório Gerencial de Serviços Executados: listagem dos serviços executados no mês, com as seguintes informações: serviço executado, quantidade, tempo médio de atendimento, tempo médio de execução e tempo total de execução.
- Relatório Gerencial de Consumo de Órgãos Públicos Municipais, Estaduais e Federais: listagem dos consumos medidos de imóveis municipais, estaduais e federais separados por secretaria.

- Relatório Gerencial de Inadimplência: totalização dos valores em aberto a receber a partir da classificação de faturas a receber, parcelamentos a receber, dívida ativa a receber e parcelamentos de dívida ativa a receber, anual ou mensal, conforme período determinado, informando índice obtido entre o valor a receber e o valor faturado.

4.1.4 Cobrança, corte e religação

Esta rotina efetua a geração e o acompanhamento das ações que visam o recebimento de débitos, contemplando posições gerais sobre a dívida global e/ou individual por tipo de serviço ou de débito, acordos de parcelamentos, períodos de atraso, etc.

- Permite o pleno controle e gerenciamento de programa de corte/supressão de fornecimento de água por inadimplência, incluindo a emissão de avisos e ordens de serviços de cortes e de religações, controle de ligações cortadas e não reabilitadas, entre outras.
- Possibilita a Inclusão/manutenção dos cronogramas de cobrança, Controle dos parcelamentos de débitos.
- Acompanhamento dos resultados das ações de cobrança.
- Geração das informações gerenciais de cobrança.
- Consulta de débitos.
- Geração de relatório de débitos.
- Controle de débito automático.
- Controle de atividade de cobrança.
- Controle de situação especial de cobrança.
- Controle da cobrança judicial (dívida ativa) /administrativa.
- Possibilita gerar junto ao parcelamento, termos de confissão de dívida.
- Efetua transferência de débito.
- O sistema permite o parcelamento de débitos com correção de cobrança indexada por índice próprio.

- Funcionalidade para reenviar fatura para débito em conta.
- Funcionalidade para simular o parcelamento de dívida ou serviço conforme informação da política de encargos, valor de entrada e quantidade de parcelas.
- Para as parcelas a vencer, serão calculados juros de amortização conforme índice previamente cadastrado de acordo com o número de parcelas informado.
- Funcionalidade para parcelamento de faturas abertas ou serviços prestados ao cliente, conforme políticas de juros, multa, atualização monetária e quantidade máxima de parcelas previamente cadastrados e de acordo com a legislação vigente no período.
- Funcionalidade para visualização das parcelas e suas situações, faturas e serviços inclusos de todos os parcelamentos efetuados.
- Disponibiliza que a rotina de parcelamentos possa emitir um termo impresso no momento da sua geração para ser ratificado e assinado pelo cliente, assim como a fatura com a parcela de entrada, caso exista. Permitindo a remissão do termo sempre que necessário, com as informações originais.
- Permite a geração interna das faturas não impressas em campo pelos coletores de dados em virtude de ocorrências diversas, endereços alternativos, etc., agrupadas por ciclos e rotas.
- Geração e emissão de declaração anual de débitos, Lei 12.007/09.
- Permite o envio de arquivo de recadastramento de cliente em débito em conta.
- Permite a importação de arquivo de cadastro (inclusão/exclusão) de unidades com lançamento de serviços relacionados a cobrança de terceiros.
- Possibilita emitir avisos de débitos/corte protocolados.
- Possibilita em caso de não cumprimento das condições e prazos de parcelamentos o mesmo ser desfeito, voltando ao seu estado original.
- Disponibiliza pagamento antecipado de parcelas ou saldo, onde o mesmo ofereça opção de deflação para a data da alteração e recalculado todo o parcelamento, conforme Lei 8078.

- Disponibiliza inclusão de informação de processos judiciais constando entre outros na mesma:
    - Número do processo;
    - Código da matricula do cliente;
    - Autoria/partes (réu-autor);
    - Datas (início e fim do processo e início e fim da situação de cobrança);
    - Vara;
    - Campos de histórico para informações dos pareceres iniciais e finais, controlado através de tabela específica associada a função.
- Permite que no campo mensagem da fatura ser possível a inclusão de informativos previamente cadastrados bem como aviso de débitos, automaticamente, conforme a situação do cliente.
- Disponibiliza: informações de Parcelamento em atraso, Economias por ligação, Dias em atraso, Atrasos por Setor, Valor do débito.
- Funcionalidade para registro das execuções de corte no cavalete, corte no ramal e de supressão de ligação de água de um imóvel, atualizando a situação da ligação de água para cortada no cavalete, cortada no ramal e suprimida, correspondentemente, registrando no mínimo os dados de operador, data e hora.
- Funcionalidade para registro de religação de corte no cavalete, religação de corte no ramal e de religação de supressão de ligação de água de um imóvel, atualizando a situação da ligação de água para ativa, registrando no mínimo os dados de operador, data e hora.
- Permite a Impressão, em lote, das ordens de serviço de corte geradas conforme a necessidade do operador do sistema.
- Possibilidade de Suspensão de corte para imóveis até uma determinada data mediante negociação com o usuário. A suspensão deverá impedir a geração de avisos e de ordens de serviços de corte para o imóvel.

- Funcionalidade para geração de Avisos de Corte, com o devido código de barras para pagamento, para clientes inadimplentes conforme parâmetros informados pelo operador do sistema, tais como: competência, intervalo de rotas, valor mínimo da dívida em atraso, número mínimo de dias de atraso e número de faturas vencidas.
- Disponibiliza processo para a geração dos Avisos de Corte para impressão em campo pelos coletores de dados, após leitura do imóvel e impressão da fatura mensal.
- Disponibiliza relatório de emissão de Avisos de Corte em determinado intervalo de competências.
- Funcionalidade para geração de Cartas de Cobrança (Notificação de Dívida) para clientes com faturas em atraso.
- Permite ao operador escolher quais faturas abertas, vencidas ou não, serão incluídas no parcelamento.
- Efetua controle dos avisos e ordens de cobrança.
- Possibilita a emissão automática de OS de religação caso o débito tenha sido pago pelo cliente
- Possibilita o cancelamento automático da OS de corte, caso o cliente quite a dívida, seja pelo pagamento do aviso de corte ou pelo pagamento das faturas originais, antes da execução do serviço.
- Permite a Inscrição automática de débitos em Dívida Ativa.
- Os valores originais do débito em Dívida Ativa deverão ser acrescidos de juros, multa, correção monetária e honorários, conforme legislação e necessidade da Concessionaria.
- Disponibiliza relatórios de controle de dívida ativa (pagos, parcelados e cancelados), certidões e execuções fiscais.
- Efetua a emissão do livro de Dívida Ativa

- Efetua a emissão automática de notificação amigável e etiquetas de endereçamento do contribuinte.
- Disponibiliza controle de cobrança amigável.
- Emissão automática da certidão de dívida ativa, com opção de consulta e de envio para execução fiscal.
- Permite a interface do Cadastro da Prefeitura do município com a dívida ativa, possibilitando saber de imediato a posição cadastral dos contribuintes e a situação do débito para com a municipalidade.
- Permite através de parcelamento especial a recuperação de receitas (Rotina REFIS).
- Disponibiliza controle de cobrança de terceiros por meio de contrato de risco para calculo da remuneração com base nos resultados das baixas realizadas (% sobre arrecadado).

Com a implantação do sistema serão consolidadas de forma ágil e criteriosa todas as informações necessárias para o tomador de decisão, através da integração com os demais módulos, facilitando o agrupamento das informações e a disponibilização das mesmas.

Quanto ao corte, o GRUPO EPPO poderá suspender o abastecimento de água nas seguintes condições:

I - De imediato:

a) no caso de restar verificada situação de risco à saúde pública, ao meio ambiente e possível danificação do sistema e nos casos de ordem eminentemente técnica;

II - após prévia notificação formal ao USUÁRIO:

a) nas circunstâncias previstas no art. 108, conforme previsto na Legislação vigente;

b) pelo inadimplemento do USUÁRIO do serviço de abastecimento de água do pagamento de tarifas, após ter sido formalmente notificado. A suspensão dos serviços será precedida de prévio aviso ao USUÁRIO, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para suspensão.

c) pelo não pagamento de encargos e serviços vinculados ao sistema de abastecimento de água, prestados mediante autorização do USUÁRIO;

d) pelo não pagamento de prejuízos causados às instalações do GRUPO EPPO, cuja a responsabilidade tenha sido imputada ao USUÁRIO, desde que vinculados à prestação de serviço público de abastecimento de água;

e) nos casos de fraudes previstos no art. 109;

f) pela negativa do USUÁRIO em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida de outras fontes de abastecimento contíguas ao imóvel.

Exceto a situação prevista na alínea "b", a notificação será expedida para cumprimento no prazo de 3 (três) dias, contados da data do recebimento.

Caso seja constatada que a suspensão do fornecimento foi indevida, o GRUPO EPPO religará imediatamente, sem ônus para o USUÁRIO.

A suspensão não será realizada nas sextas-feiras, sábados e domingos, bem como em feriados e suas vésperas e ainda em dias que, por qualquer motivo, não exista serviço administrativo e técnico de atendimento ao público, que possa permitir o restabelecimento do serviço, com exceção das causas de suspensão imediata.

Será realizado o acompanhamento gerencial de todos os módulos anteriores, em especial a geração de relatórios analíticos periódicos de críticas de ocorrências, de informações financeiras e contábeis.

- Geração de relatório resumo da arrecadação;
- Geração de relatório resumo de faturamento;
- Análise de pendências;
- Consulta comparativa entre pendência, faturamento e arrecadação; e
- Consulta resumo de anormalidades.

Somente haverá corte no fornecimento de água para usuários inadimplentes após os mesmos serem informados por meio de aviso prévio pelo GRUPO EPPO, com prazos adequados para que o usuário possa ter a oportunidade de reverter a situação, sempre respeitando os parâmetros estabelecidos pela lei vigente.

Para informação do aviso prévio, o GRUPO EPPO utilizará o autoatendimento Através de Resposta Telefônica Audível (URA) para emitir a Mensagem de Inclusão da Matricula do titular em lista de corte por falta de pagamento e um prazo correrá a partir desse dia para que o inadimplente ainda tenha uma última oportunidade para sanar a pendência monetária.

O sistema possibilitará o cancelamento automático da OS de corte, caso o cliente quite a dívida, seja pelo pagamento do aviso de corte ou pelo pagamento das faturas originais, antes da execução do serviço.

O sistema poderá administrar cortes no mês (por falta de pagamento e a pedido) e o tipo de corte (supressão, suspensão ou suspensão especial).

A respeito da religação, o Registro de Atendimento permitirá a conclusão da OS de religação somente se a situação estiver configurada como cortada, inativa ou suprimida, retomando a funcionalidade para registro de religação de corte no cavalete, religação de corte no ramal e de religação de supressão de ligação de água de um imóvel, atualizando a situação da ligação de água para ativa, registrando no mínimo os dados de operador, data e hora. O sistema também permitirá a emissão automática de OS de religação caso o débito tenha sido pago pelo cliente.

4.1.5 Descrição de cargos e funções apensos a gestão comercial, ao longo do contrato

Gestor Comercial

O Gestor comercial terá como principais atribuições gerenciar e comandar as atividades relativas ao:

- Cadastro de consumidores;
- Faturamento;
- Arrecadação e cobrança, inclusive dos serviços de corte e religação de inadimplentes,
- Comercialização dos serviços reparos em cavaletes e outras medidas correlatas;
- Atendimento ao Público, no acatamento de reclamações e solicitações de serviços relativoss ao fornecimento, na emissão de 2as vias de conta e demais medidas pertinentes;

Terá, entre outras, as seguintes atribuições :

- Gerenciar, coordenar e supervisionar as atividades de Comercialização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário compreendendo Cadastro de Consumidores, Faturamento, Cobrança e Arrecadação e Atendimento ao Público.
- Estabelecer normas e procedimentos dos serviços, em especial dos prestados junto ao público, no atendimento de solicitações, recebimento de reclamações, no contato dos funcionários junto aos consumidores em seus domicílios e outros;
- Elaborar relatórios relativos ao faturamento e arrecadação do CONCESSIONÁRIO, bem como do Atendimento ao Público;
- Desenvolver estudos tarifários para apreciação pela Diretoria Geral
- Fiscalizar o controle tecnológico dos materiais que serão utilizados nas obras;
- Analisar e aprovar as medições das subcontratadas;
- Assegurar a redução das perdas aparentes, através da elaboração de projetos e contratação de empresas prestadoras de serviços;

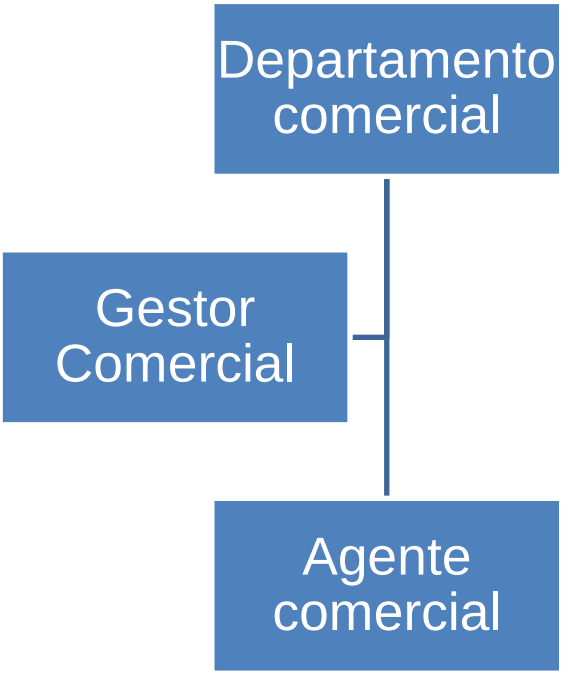
Agente Comercial

- Resolver e dirimir as dúvidas e necessidades do público usuário referente aos procedimentos e legislação comercial pertinentes à empresa, emitindo ordens de serviços para soluções em campo e ainda solucionar e registrar no sistema os problemas passíveis de solução na própria agência de atendimento;
- Registrar e encaminhar à área gestora as sugestões dos clientes para melhoria dos procedimentos comerciais;
- Maximizar a captação de recursos financeiros mediante negociação de débitos, evitando refaturamentos indevidos, controlando os mecanismos de cobrança e arrecadação da empresa;
- Efetuar compras em consonância com a área técnica, coordenando o recebimento e entrega das mercadorias adquiridas;
- Receber e incluir hidrômetros no sistema, preencher Boletins em campo, emitir contratos de prestação de serviços;

4.1.6 Organograma da equipe de gestão comercial e alocação da mesma ao longo do contrato

ORGANOGRAMA DO DEPARTAMENTO COMERCIAL

O departamento comercial do CONCESSIONÁRIO deverá ser dividido entre quatro setores como apresentado abaixo:



Proposta Técnica Potim - SP

ALOCAÇÃO DA EQUIPES DE FUNCIONÁRIOS DE GESTÃO COMERCIAL

Item	Descriç ão	Unidade	Anos do Contrato																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	**Mão de Obra**																					
1.1	**Chefe do Departamento Comercial**	Pessoas/ ano	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
1.2	**Agente Comercial**	Pessoas/ ano	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**

Item	Descriç ão	Unidade	Anos do Contrato														
			21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
1	**Mão de Obra**																
1.1	**Chefe do Departamento Comercial**	Pessoas/ ano	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**
1.2	**Agente Comercial**	Pessoas/ ano	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**

4.2 Sistema de Atendimento ao Usuário a ser implantado

4.2.1 Postos e formas de atendimento

Será desenvolvido o atendimento ao público através procedimentos, protocolos e normativas a serem adotadas, inclusive implantando-se canais de comunicação conforme descrito nos itens abaixo.

A estrutura de funcionamento do Gerenciamento de Serviços visa estabelecer uma integração "on-line" do centro operacional com os serviços de Atendimento a Usuários (telefônico 0800, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando o registro de ocorrências como: Falta de Água, Conta (Fatura) não entregue, e outras, visando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contempla todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: a abertura de Registro de Atendimento (RA) ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefônico); a programação; emissão, baixa das ordens de serviços executados; e a geração de relatórios operacionais e gerenciais.

4.2.2 Atendimento a solicitações de serviços

A estrutura de funcionamento deste módulo estabelece uma integração "on-line" do centro operacional com os serviços de Atendimento a Usuários (telefônico, personalizado/balcão e terminais remotos), possibilitando a gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.

O processo de informatização contempla todas as etapas da solicitação do serviço, quais sejam: a abertura do atendimento ao usuário solicitante (interno ou externo), feito através de qualquer meio de acesso permitido (terminais de rede interna, terminais remotos externos, balcão/guichês de atendimento personalizado, Internet ou telefônico); a programação; emissão, baixa das ordens de serviços executados; e a geração de relatórios operacionais e gerenciais.

O sistema informatizado disponibilizará, as opções de trabalho que possibilitem:

- Abrir registros de atendimento e gerar ordens de serviço para as diversas áreas internas e externas;

- Possibilitar a abertura de registros de atendimento via microcoletor portátil;
- Direcionar as ordens de serviços para as unidades internas de atendimento (operacional, comercial, de projetos, etc);
- Gerar ordens de serviços complementares (tipo: recomposição de pavimento, retirada de entulho, etc) vinculadas às ordens de serviços principais;
- Realizar pesquisa de identificação do usuário através do código do logradouro, do número da matrícula, do nome da rua ou do usuário, CPF/CNPJ;
- Realizar pesquisa cadastral dos usuários;
- Consultar status da ordem de serviço: pendente, em aberto ou executada;
- Consultar a situação de débito dos usuários que estão solicitando serviços;
- Atualizar os dados do cadastro de usuários, sempre que for detectada, em campo durante a execução dos serviços solicitados, alterações de dados relacionados à ligação ou ao imóvel;
- Cancelar ordens de serviço, por diversos motivos;
- Programar automaticamente os serviços, segundo prazos e prioridades estabelecidas;
- Emitir as planilhas ou relatórios dos serviços pendentes, programados, em aberto e executados;
- Imprimir as ordens de serviços programadas para execução;
- Apropriar os recursos utilizados na execução dos serviços – horas/equipe, horas/equipamentos, matérias consumidos, etc.;
- Baixar as ordens de serviços executadas por qualquer equipe ou área;
- Calcular os custos diretos de cada serviço executado;
- Controlar os materiais aplicados por equipe;
- Gerar os arquivos de intercomunicação de dados com o sistema contábil;
- Permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das Estações de Trabalho, sendo possível a emissão dos relatórios gerenciais relacionados ao sistema.

4.2.3 Atendimento a assuntos de natureza comercial

Para cada solicitação e reclamação feita em qualquer dos tipos de atendimento, presencial, telefônico ou web, será fornecido ao cliente um número de ordem, a ser cadastrado no sistema comercial, para que seja anotado e informado quando o mesmo consultar o

CONCESSIONÁRIO para se inteirar do andamento ou resultado da sua solicitação ou reclamação.

Também será dado ao cliente um prazo limite para a execução do serviço solicitado ou para a resposta da reclamação, com a orientação para que o mesmo mantenha contato com o CONCESSIONÁRIO, caso o serviço não tenha sido executado no prazo determinado.

Os prazos para a execução dos serviços e solução das reclamações serão definidos pelo PROPONENTE no regulamento de serviços e não serão admitidos atrasos sem justificativas plausíveis para cada caso.

A tarifa do serviço solicitado será informada antecipadamente ao cliente e só será registrada a solicitação após a sua aprovação; a cobrança será feita na conta mensal ou quitada antecipadamente, a depender do serviço.

Todo e qualquer impedimento para o atendimento da solicitação do cliente será transmitido ao mesmo, formalmente, através de correspondência via telefone, fax, correios ou e-mail.

Será mantido um controle diário sobre os prazos para a execução dos serviços, através da gerência de atendimento ao cliente, que enviará, diariamente, via sistema, para todas as unidades de execução, a relação dos serviços pendentes e cujos prazos estejam expirando no dia, para que sejam executados imediatamente.

A performance do serviço será avaliada mensalmente pelas gerências envolvidas sob a coordenação da gerência de comercialização, com o propósito de melhorar, a cada dia, o atendimento ao cliente e satisfazê-lo plenamente.

O CONCESSIONÁRIO fará uma pesquisa, junto aos clientes que utilizarem o Sistema, para avaliar o grau de satisfação quanto à prestação do serviço.

Para atendimento de reclamações e solicitações de serviços de natureza comercial, o GRUPPO EPPO disporá de uma equipe de agentes comerciais que efetuarão a análise da reclamação, através de pesquisas no sistema comercial informatizado dando solução imediata ou emitirão Ordens de Serviços de vistoria para que sejam efetuadas vistoria nos imóveis.

Para isso, o CONCESSIONÁRIO disporá também de uma equipe de vistoriantes os quais se dirigirão até o imóvel para efetuar as vistorias, como por exemplo, verificação de possíveis vazamentos nas instalações do imóvel, condição dos cavaletes e hidrômetro e outros.

Nos casos de solicitações de ligação de água e/ou esgoto, ampliação da ligação de água, separação ou unificação de abastecimento, transferência da ligação de água e outros, após análise e aprovação, serão encaminhados para o setor de manutenção de redes e ramais de água ou de esgotos para atendimento à solicitação.

4.2.4 Programa de educação ambiental

Para o desenvolvimento do programa, serão realizadas ações de educação e de conscientização ambiental específicas para cada um dos grupos que compõe o público alvo identificado nesta proposta técnica, sendo eles:

- Comunidade escolar;
- Comunidade do município;
- Força de Trabalho (Colaboradores, terceiros e funcionários).

O desenvolvimento das atividades seguirá as diretrizes dos Projetos de Educação Ambiental, a saber:

Projeto "Minha escola e o caminho da água"

Projeto "Minha escola e o caminho da água"
Público alvo: Comunidade escolar - Estudantes

Os recursos hídricos são uma ótima fonte de conhecimento para a realização de conscientização ambiental na idade escolar. O ambiente de tratamento de água e esgotos gera, em boa parte das pessoas, curiosidade e respeito. Aproveitando essa abertura já existente com a comunidade, o Projeto "Minha escola e o caminho da água" tem como objetivo aproximar a comunidade escolar de sua realidade local relacionada aos assuntos de saneamento básico e proteção do meio ambiente.

A implantação do projeto prevê as seguintes atividades:

- Visita à Estação de Tratamento de Água e/ ou Estação de Tratamento de Efluentes;
- Oficina/Palestra sobre a importância dos recursos hídricos e proteção do meio ambiente, utilizando temas e exemplos relacionados à realidade do público escolar;
- Distribuição de material educativo.

O conteúdo técnico a ser apresentado nas visitas deverá explorar as peculiaridades regionais dos recursos hídricos e de saneamento ambiental existentes no entorno de cada escola e, constantemente, o conteúdo deverá ser adaptado para atender as necessidades de linguagem e compreensão dos alunos de diferentes faixas etárias.

Projeto "Capacitação em Educação Ambiental"

Projeto "Capacitação em Educação Ambiental – Multiplicadores do Conhecimento"
Público alvo: Comunidade escolar – Docentes

A Educação Ambiental é uma disciplina que deve ser trabalhada de forma transversal na educação, por esse motivo é fundamental que os docentes da rede de ensino estejam capacitados para essa habilidade.

Com o objetivo de apoiar a formação do corpo docente do município em Educação Ambiental e formar multiplicadores do conhecimento, o projeto prevê a realização de curso de capacitação, com conteúdo programático que vise a conscientização e o despertar de habilidades dos docentes em relação aos temas ambientais e metodologias de ensino em Educação Ambiental.

Ao final do curso, os participantes deverão apresentar e implantar um projeto em Educação Ambiental em sua escola ou comunidade.

O curso de capacitação será realizado mediante aprovação das secretarias de educação do município e do Estado e será realizado a cada 3 anos.

A implantação do projeto prevê as seguintes atividades:

- Convênio/acordo com as secretarias de Educação do Município e do Estado de São Paulo;
- Divulgação do curso de capacitação aos docentes;

- Realização do curso de capacitação;
- Distribuição de material educativo complementar;
- Orientação aos projetos de final de curso;
- Apresentação ao público dos projetos de Educação Ambiental implantados pelos docentes em suas escolas e comunidades.

Projeto "Campanhas Educativas"

Projeto "Campanhas Educativas"
Público alvo: Comunidade do município

Conforme já mencionado anteriormente, temas que discutem recursos hídricos são considerados facilitadores para a realização de atividades de conscientização ambiental, pois despertam a curiosidade e o interesse da maioria das pessoas. Aproveitando essa predisposição existente nos indivíduos, o Projeto "Campanhas Educativas" englobará as atividades que serão realizadas com a comunidade geral do município de Potim.

A implantação do projeto prevê as seguintes atividades:

- "Dia Mundial da Água" – Evento com atividades diversas, em local público, direcionado à comunidade;
- "Caminhada Ambiental" – Evento de caminhada a ser realizado em local que apresente relevância para o Ciclo da Água no município;
- Informativos de conscientização ambiental inseridos nas faturas enviadas aos consumidores.

Projeto "Capacitação da força de trabalho"

Projeto "Capacitação da força de trabalho"
Público alvo: Força de trabalho (Colaboradores, terceiros e funcionários)

Além da capacitação ambiental da comunidade, é fundamental realizar ações de Educação Ambiental voltadas para o público interno do GRUPO EPPO, ou seja, para seus empregados e terceirizados. Muitas atividades relativas ao tratamento de água e esgoto possuem aspectos ambientais significativos, que devem ser conhecidos, possibilitando a implantação de medidas mitigadoras e preventivas de impactos, diariamente, na execução de atividades de trabalho.

Seguindo a lógica da transversalidade no ensino da Educação Ambiental, o GRUPO EPPO também formará, por meio de profissionais de diversos setores, os chamados multiplicadores ambientais, que serão responsáveis por disseminar entre os demais empregados o conhecimento a respeito de temas ambientais.

Com esse intuito, o projeto contará com um planejamento de atividades de capacitação em conscientização ambiental. A implantação do projeto prevê as seguintes atividades, conforme público alvo:

- Realização de treinamento ambiental:
  - Para os funcionários do GRUPO EPPO – Deverá seguir o planejamento anual de capacitação ambiental;
  - Para colaboradores e terceiros

    - *Briefing* ambiental: Diálogo educativo para profissionais que realizem serviços com duração máxima de 3 dias nas instalações sob responsabilidade do GRUPO EPPO;

    - Integração ambiental: Realização de treinamento ambiental para a força de trabalho que realize um serviço com duração superior a 3 dias;
- Formação de multiplicadores ambientais internos, para a disseminação de conhecimentos e boas práticas ambientais.

O conteúdo dos treinamentos deve apresentar correlação com as atividades de trabalho do público alvo, isto é, devem ser direcionadas para facilitar a identificação dos aspectos e impactos ambientais presentes nas rotinas de trabalho.

4.2.5 Implantação do sistema SGI

Para a implantação do sistema SGI, O GRUPPO EPPO realizará em 3 etapas:

- Planejamento
- Desempenho
- Implantação

A etapa de planejamento do SGI visa definir o caminho entre a situação atual e a situação futura e os objetivos que devem ser seguidos até a implementação do sistema. O

planejamento inicia-se com a eleição de um responsável pelo gerenciamento dos processos de implantação do SGI, este responsável deve ter conhecimento de todos os processos e atividades do CONCESSIONÁRIO. Neste momento, define-se, ainda, as competências e as responsabilidades de cada componente que irá participar do processo de implantação do SGI.

Na etapa de desempenho será feita a definição das responsabilidades, os envolvidos no processo de SGI e os líderes. Além disso, é feita a identificação dos aspectos e impactos ambientais e a saúde e segurança do trabalhador permitindo caracterizar os riscos que suas atividades, produtos e serviços possam causar ao meio ambiente e ao trabalhador.

Na etapa de implantação devem ser realizadas algumas modificações em documentos e processos, uma vez que na implantação tem-se a visão exata das necessidades da empresa. A implantação de um sistema de gestão em organizações implica, frequentemente, introduzir modificações em procedimentos de trabalho, equipamentos, instrumentos e também nos valores e comportamentos de pessoas que fazem parte da empresa.

4.2.6 Ouvidoria

O GRUPO EPPO disponibilizará uma estrutura de Ouvidoria que será um instrumento que possibilitará a interação de forma ativa com as áreas técnicas, operacionais, comerciais, administrativa, financeira e com a gerência geral, para atuar no levantamento e encaminhamento de questões, recebendo as críticas ou denúncias de clientes que, tendo já recorrido aos canais competentes, não se sentirem satisfeitos com o atendimento prestado ou com a resolução dada ao seu problema, ou seja, será o elo de comunicação entre o cliente e o CONCESSIONÁRIO, integrando e facilitando propostas e soluções no atendimento.

As atendentes receberão as demandas e as encaminharão automaticamente ao setor responsável.

O acompanhamento será feito pela assessoria jurídica que encaminhará a resposta ao cliente via carta ou através do apoio das atendentes, quando for o caso.

As atribuições da Ouvidoria serão as seguintes:

Missão

Defender os interesses dos clientes junto a todas as áreas do CONCESSIONÁRIO, numa postura equânime, dando o devido encaminhamento às reclamações e/ou sugestões e propondo providências internas para a melhoria constante dos serviços a serem prestados à população.

Finalidade

Estabelecer critérios, princípios, conceitos e diretrizes, para a consolidação da Ouvidoria, de acordo com os dispositivos legais específicos, política e objetivos da qualidade, Contrato de Concessão e regulamento dos serviços de água e esgoto, instrumentos esses que nortearão as ações do CONCESSIONÁRIO, conforme estará estabelecido no Programa da Qualidade.

Objetivos

- ✓ Contribuir para a melhoria na qualidade do serviço a ser prestado;
- ✓ Agilizar a resolução dos problemas, diminuindo a burocracia;
- ✓ Propiciar maior credibilidade à prestação de serviços, prezando pela transparência e acesso às informações;
- ✓ Melhorar os indicadores agregados à satisfação dos clientes, criando metas desafiadoras;
- ✓ Estreitar a relação do CONCESSIONÁRIO com o Procon, Agência de Regulação e órgão afins;
- ✓ Melhorar e integrar internamente os processos relacionados aos clientes;
- ✓ Contribuir para a melhoria dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, aumentando a confiabilidade dos dados e a rapidez na execução dos serviços, através de informações claras e objetivas.

Atribuições

- ✓ Exercer a função de representante do cliente e do cidadão, junto às áreas do CONCESSIONÁRIO;
- ✓ Avaliar a procedência de sugestões, reclamações, denúncias e seu encaminhamento às áreas competentes;
- ✓ Agilizar a tramitação das questões dos clientes no âmbito da prestação de serviços;
- ✓ Facilitar o acesso do cliente à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- ✓ Identificar e antecipar problemas no atendimento ao cliente, bem como propor às áreas a correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- ✓ Participar de reuniões em órgãos e entidades de proteção aos clientes;
- ✓ Posicionar-se como canal de comunicação entre o Procon e o GRUPO EPPO, facilitando e intermediando soluções e demandas específicas;
- ✓ Desenvolver e manter estritos vínculos de relacionamento e parceria com todas as áreas que se relacionarem com os clientes;
- ✓ Zelar pela permanente atualização e agilidade dos processos internos de atendimento às reclamações e denúncias dos clientes;
- ✓ Implementar sistemas eficazes de acompanhamento e avaliação das reclamações dos clientes;
- ✓ Propor atualização da tabela de serviços, que envolverá as áreas comercial e operacional;
- ✓ Garantir a padronização dos processos de gestão relacionados à Ouvidoria.

Indicadores

Efetuar o acompanhamento da performance do GRUPO EPPO, através dos seguintes índices e análises:

- ✓ Índices de reclamações, por tipo de cliente e por tipo de problema;
- ✓ Índice de soluções de problemas;
- ✓ Índice de reincidência do problema;
- ✓ Comparação das metas estabelecidas, com índices disponíveis de concessionárias similares (benchmark);
- ✓ Mapeamento e número de reclamações, por categoria de serviços;
- ✓ Número de casos resolvidos ou não (se não, o porquê);
- ✓ Índices de eficiência no atendimento da Ouvidoria;
- ✓ Posição mensal do CONCESSIONÁRIO no ranking do Procon, com benchmark de outras prestadoras de serviços de concessão.

Resultados no âmbito das áreas internas

Analisar os resultados das ações do GRUPO EPPO, através das seguintes análises:

- ✓ Identificação e avaliação dos padrões de atendimento;
- ✓ Identificação e avaliação do tratamento dado aos serviços solicitados;
- ✓ Propostas de soluções, para os problemas identificados;
- ✓ Relatórios diários, mensais e anuais de reclamações;
- ✓ Relatório de monitoramento, para controle de prazos;
- ✓ Propostas de implantação de melhorias nas prestações dos serviços, utilizando os dados de atendimento como indicadores;
- ✓ Mecanismos administrativos e informatizados, para agilização das respostas.

Resultados no âmbito dos clientes

- ✓ Encaminhamento e resposta de suas questões, e redução da sua insatisfação com o CONCESSIONÁRIO;
- ✓ Comodidade maior aos clientes.