


SEFAZ SCC
FIs. 32001
Ass. 

## ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Atestamos a quem possa interessar que a empresa EOS Organização e Sistemas Ltda., inscrita no CNPJ sob o n.º 02.188.419/0001-44, com sede em Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, rua Pedro Celestino 1039, executou, **com total satisfação de nossa Empresa** os serviços abaixo discriminados :

### 1 - SISTEMA DE GESTÃO COMERCIAL PARA EMPRESAS DE SANEAMENTO

- 1.1 Implantação do sistema denominado NETUNO para a gestão comercial em Empresas de Saneamento Básico cuja propriedade é exclusiva da EOS, de acordo com o registro na Fundação Biblioteca Nacional do Ministério da Cultura, sob o n.º 176.298 de junho/1999, e que possui as características que seguem:
  - 1.1.1 Sistema multi-usuário com arquitetura Cliente/Servidor, em equipamento IBM-RS6000 de arquitetura RISC e sistema operacional AIX(UNIX) acessado por micro-computadores com interface Windows.
  - 1.1.2 Atendendo mais de 30 usuários simultaneamente e operando nos modos on-line, real time e batch, com banco de dados ZIM, banco este relacional com ferramenta nativa para extração de dados padrão SQL.
  - 1.1.3 Processando um total de 170.000(cento e setenta mil) ligações reais, factíveis e potenciais, com a emissão mensal de 140 000 (cento e quarenta mil) contas.
  - 1.1.4 Serviço de Atendimento ao Público realizado em três postos de atendimento, sendo que o principal na sede da Empresa e os demais em pontos de grande movimentação de pessoal, acessados por conexão remota ao equipamento central de processamento através da rede de telefonia local em linhas privadas de alta velocidade.
  - 1.1.5 Serviço de atendimento telefônico através do 195, com as mesmas facilidades do atendimento em balcão, conforme descrito abaixo.
  - 1.1.6 Só permite entrada no sistema com senha individual e atribui níveis aos usuários que controlam o acesso às rotinas do sistema.
  - 1.1.7 Obtenção de leituras em campo com microcoletores e/ou Boletins de Leitura.
  - 1.1.8 Possibilita a utilização da Internet para a consulta aos dados do sistema, bem como a utilização de quiosques de auto-atendimento.
  - 1.1.9 Processamento das atividades de Leitura e Faturamento em ciclos de acordo com um cronograma existente no sistema e cujos dados são atualizados pelos usuários do sistema.
  - 1.1.10 Totalmente parametrizado, o que permite a gerência do sistema sem a necessidade de alterações no sistema por analistas e programadores.
  - 1.1.11 Modular com os seguintes módulos implantados:
    - 1.1.11.1 CADASTRO DE CLIENTES

Esse módulo tem como característica básica atualizar o arquivo de clientes, que é a base para o faturamento, mantendo o controle dos débitos em nome do cliente e do imóvel.

A manutenção desse arquivo é feita de modo corretiva e preventiva, sendo essa última gerenciada pelo sistema através de parâmetros definidos pela área comercial.

#### 1.1.11.2 MEDIÇÃO

O módulo medição está diretamente relacionado com a obtenção e o registro das leituras de medidores, com a conseqüente determinação dos consumos a serem faturados aos clientes, ressaltando-se o controle das medições direta e indireta.

Atua, também, sobre o controle e a manutenção dos aparelhos de medição. A manutenção desses aparelhos é feita de modo corretiva e preventiva, sendo essa última gerenciada pelo sistema e com base em parâmetros definidos pela área responsável pela manutenção.

#### 1.1.11.3 FATURAMENTO

Esse módulo é o responsável pelo cálculo e emissão das contas e faturas a serem entregues aos usuários, para a remuneração dos serviços, cujos valores são gerados pela utilização dos serviços direto de fornecimento de água/esgoto, bem como, pela sistematização da cobrança de débitos provenientes da prestação de serviços indiretos, financiamentos e parcelamentos de débitos.

O controle das contas não pagas está incluído no processo de emissão de contas, uma vez que o sistema adota o critério de ARRASTO dos débitos, ou seja, a inclusão das contas não liquidadas na conta que está sendo emitida.

#### 1.1.11.4 ARRECADAÇÃO

Nesse módulo são registrados os pagamentos efetuados pelos clientes.

O sistema está capacitado para receber informações sobre pagamento de contas de forma direta ou através de transmissão de dados, padrão FEBRABAN, diretamente dos agentes arrecadadores. O processo de contabilização da arrecadação prevê, também, o controle sobre os valores arrecadados por data e agente arrecadador, pagamentos indevidos ou em duplicidade.

#### 1.1.11.5 ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Esse módulo é a interface entre o cliente e a empresa. Nele é possível registrar as Solicitações dos Serviços feitas pelo cliente, além de oferecer dados para consultas "on-line" ao sistema, emissão de 2ª via de conta, parcelamento de débitos e informações sobre serviços, débitos e consumos.

#### 1.1.11.6 COMERCIALIZAÇÃO

Módulo que trata dos grandes clientes e da comercialização em geral, principalmente no que diz respeito aos controles que são efetuados sobre os contratos de fornecimento para clientes que optaram pelas tarifas diferenciadas.

#### 1.1.11.7 FINANCEIRA

Responsável pelo controle financeiro da empresa. Controla os valores recebidos dos clientes (conciliação bancária), e as transferências diárias que os agentes arrecadadores fazem para as contas movimento. Faz tratamento do contas a pagar e a receber, emite cheques e executa controles dos cheques emitidos, controla os recursos financiados e

próprios, fluxo de caixa e controle de pagamentos a fornecedores e impostos e controla a retenção de valores e títulos de caução.

#### 1.1.11.8 CONTROLE DE ORDEM DE SERVIÇO

Módulo responsável pelo registro e controle das ordens de serviços a serem executadas, sejam elas provenientes das solicitações de usuário, geradas pelo próprio sistema ou ainda dentro dos módulos operacionais. Destaca-se, neste módulo, a automação de procedimentos que dependem da baixa de execução dessas ordens, permitindo que as ações subsequentes à baixa, seja executadas sem a intervenção dos elementos responsáveis.

#### 1.1.11.9 CONTÁBIL

É o responsável pela contabilização de todos os dados da área comercial. Nele são gerados dados em formato texto para exportar para o sistema contábil da empresa.

#### 1.1.11.11 INDICADORES

Este módulo centraliza todos os dados operacionais do sistema, permitindo a criação de Indicadores de Desempenho de todos os outros módulos. É, através dele, que a alta administração da empresa deve buscar informações sobre o comportamento operacional de cada um dos módulos, no intuito de se estabelecer metas a serem atingidas por cada um deles, de modo que a empresa apresente uma uniformidade de eficiência.

#### 1.1.11.12 COORDENAÇÃO DE OPERAÇÃO

Trata-se do módulo que coordena, exclusivamente, a operação e produção do sistema, e define critérios de *back-up*, manutenção de equipamentos e execução dos processamentos diários.

#### 1.1.11.13 CENTRAL DE INFORMAÇÕES

É o responsável pela coordenação das atividades desenvolvidas dioturnamente pelo sistema e garantia de sua funcionalidade. Entre suas atividades destacam-se o gerenciamento de parâmetros comerciais e financeiros, gerenciamento do cronograma de faturamento e gerenciamento dos procedimentos.

#### 1.1.11.14 ADMINISTRAÇÃO DO BANCO DE DADOS

Trata-se do módulo que assegurará a integridade da base de dados. Destacam-se as atividades de cadastramento de usuários do sistema, manutenção da base de dados, manutenção dos parâmetros do sistema e recuperação da base de dados.

## 2 OPERAÇÃO DO SISTEMA COM:

- 2.1 Fornecimento de mão-de-obra técnica de operação
- 2.2 Controle de acesso ao sistema.
- 2.3 Integridade da Base de Dados;
- 2.4 Monitoramento do sistema no que diz respeito aos usuários e performance do próprio software NETUNO.
- 2.5 Apoio aos usuários.
- 2.6 Customização dos terminais de acesso ao sistema.

### 3 MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA


- 3.1 Manutenção preventiva do sistema por solicitação ou por iniciativa da própria EOS.
- 3.2 Manutenções corretivas no sistema em operação.

### 4 FISCALIZAÇÃO DE LEITURAS E ENTREGA DE CONTAS

### 5 CONSULTORIA TÉCNICA NA GESTÃO COMERCIAL

### 6 TÉCNICOS PARTICIPANTES

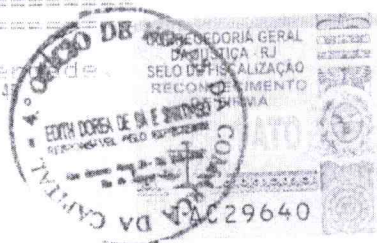
- 6.1 Marcelo Roberval Rangel Dias – Responsável técnico
- 6.2 Gilson Damus – Gerente de Projeto e Analista de Sistemas Senior
- 6.3 Rogê Teissère Delgado – Analista de O&M Senior
- 6.4 Henrique Ricardo Muhr - Analista de Sistemas Senior , Administrador de Banco de Dados e Suporte Técnico.
- 6.5 Ezequiel Aréco Balbuena – Responsável técnico pela Operação e Manutenção do sistema.
- 6.6 Giny Muhr – Analista de Sistemas Júnior.
- 6.7 José Shinsei Toome – Programador Senior.
- 6.8 Marúcia dos Santos Brown – Analista de O&M Júnior.
- 6.9 Wilson Aréco Balbuena – Operador de computador.
- 6.10 Cleide da Silva – Programadora.
- 6.11 Otávio Augusto F. Delgado – Operador de computador.
- 6.12 Gilberto Oliveira da Silva – Operador de computador



**Waldecir Colombini**  
Diretor Técnico

Rio de Janeiro, 2 de maio de 2001

49 Ofício de Notas - Matriz - Notário: EDITH DOREA DE SA E SANTIAGO  
Rua Buenos Aires 24 - RJ - Tel. 516-1066 - Nº 238595  
Reconheço por semelhança a(s) firma(s): #  
WALDECIR COLOMBINI - 24/700. #  
Rio de Janeiro, 09 de Maio de 2001 às 10:45:27  
1- Em Testemunho da verdade  
CESAR TABEN BRAVO DE OLIVEIRA E SILVA - Substituto - LPP - 4  
Total R\$2,60  
Válido somente com selo de Fiscalização.



SEFAZ SCC  
Fis. 2008  
Ass. [assinatura]

Nº RCA 048/2001-Válido até 09.11.2001

**CERTIFICADO**

O Conselho Regional de Administração de Mato Grosso do Sul - CRA/MS refere-se à Empresa EOS Org. e Sistemas Ltda.

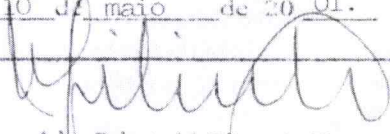
registrada no C.A.E. nº E-0151

tendo como Presidente Administrativo,

Marcelo Roberval Rangel Dias

Carteira Nº 1086 - CRA/MS.

C. Grande, 10 de maio de 2001.

  
Adm. Roberto M. Filinto da Silva  
Presidente - CRA/MS nº 0001

(u)



COMPANHIA DE SANEAMENTO DE CAMPO GRANDE

SEF-Z	SCCL
Fis.	3209
Ass.	k

## ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Atestamos que a empresa EOS Organização e Sistemas Ltda. inscrita no CNPJ sob o nº 02.188.419/000-44, com sede a r. Pedro Celestino, 1039, em Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, executou, no período de 28 de dezembro de 1988 a 22 de junho de 1999, como sub-contratada da empresa Emissão Engenharia e Construções Ltda. CNPJ nº 39.110.879/0001-60 e com total satisfação de nossa Companhia, os seguintes serviços para a nossa área comercial conforme discriminado a seguir:

### 1 – MANUTENÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL

1.1 – A manutenção do sistema comercial compreende os seguintes serviços:

- Manutenção dos programas que apresentarem problemas na sua execução
- Assessoria nas pesquisas efetuadas na Base de dados para a correção de problemas encontrados por não cumprimento dos procedimentos operacionais
- Correção dos dados que se apresentarem incorretos, e que foram motivados por erro de procedimento
- Alteração nos programas que devem ser mudados por força das mudanças na legislação vigente ou para o atendimento de imposições do judiciário

### 2 – OPERAÇÃO DO SISTEMA COMERCIAL

2.1 – A operação do sistema comercial tem as seguintes características:

- Três turnos de 6,00 h cada, com início às 6,00h e encerramento às 24,00h
- Atendimento às solicitações dos usuários quanto a emissão das ordens de serviço
- Atendimento às solicitações dos usuários para verificação de problemas nos terminais e impressoras do sistema
- Execução de cópias de segurança (back-up)
- Acionamento das chamadas técnicas para manutenção dos equipamentos
- Transferência dos dados para os agentes arrecadadores do sistema FEBRABAN
- Estabelecimento de um esquema de segurança para a base de dados

### 3 – SERVIÇOS DE FISCALIZAÇÃO DE LEITURA DE MEDIDORES E ENTREGA DE CONTAS

3.1 – Os serviços de fiscalização de leitura e entrega de contas tem as seguintes características:

- O processo de fiscalização das leituras de medidores é baseado em uma amostragem de no mínimo 5% (cinco por cento) do total de leituras emitidas

*Handwritten signature*

SEF-Z SCCL  
Fls. 3210  
Ass. *[assinatura]*



COMPANHIA DE SANEAMENTO DE CAMPO GRANDE

- A fiscalização prevê a coleta das leituras nos locais selecionados no mesmo dia em que a leitura foi realizada, e feita com micro-coletores
- Elaboração de relatórios de controle das leituras e leituristas
- Elaboração de relatórios de produção para fins de medição dos serviços executados
- Fiscalização das entregas de contas efetuadas em pelo menos 5% (cinco por cento) do total de contas emitidas
- A fiscalização da entrega de contas é realizada no dia seguinte ao da entrega efetiva
- Elaboração de relatório de controle das entregas efetuadas ara efeito de medição dos serviços executados

#### 4 – SUPERVISÃO GERAL DAS ATIVIDADES DO SETOR COMERCIAL

4.1 – A supervisão das atividades do Setor Comercial compreende os seguintes serviços:

- Análise dos procedimentos utilizados no Sistema Comercial, em todas as suas áreas com proposição das melhorias que se fizerem necessárias
- Acompanhamento e controle, por ciclo de faturamento, dos níveis de Medição, Faturamento e Arrecadação
- Proposição de medidas para o incremento dos níveis de Faturamento e Arrecadação
- Análise dos relatórios mensais
- Análise do desempenho do pessoal envolvido nos processos ligados ao sistema comercial
- Supervisão geral das atividades desenvolvidas pelo Setor Comercial da Águas de Campo Grande, que compreende o Atendimento ao Público (3 postos de Atendimento e 195), Medição, Faturamento, Arrecadação, Comercialização e Controle Central (geração e distribuição de Ordens de Serviço)

Campo Grande-MS, 05 de outubro de 2000

2-10

*[assinatura]*  
Sérgio Seiko Yonamine  
Diretor-Presidente

Santos Pereira - 2º Ofício  
Avenida Afonso Pena, 1771 - CEP 79002-071  
Fone: (67) 325-1376 - Fax: (67) 326-1536 - Campo Grande - MS

Reconheço por semelhança a firma de  
SERGIO SEIKO YONAMINE  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
CAMPO GRANDE-MS, 13/07/2005 Em teste  
*[assinatura]*  
Ofício de Registro Civil da Segunda Tabelião

SELO DE AUTENTICIDADE  
Santos Pereira  
da Verificação  
Campo Grande MS  
101  
101  
101



SEF-2 SCL
Fis. 3218
Ass. [assinatura]

## ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **EOS ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA - EPP**, inscrita no CNPJ sob No. 02.188.419/0001-44, com sede em Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul e filial em Rio Branco, Estado do Acre, visitou, mensalmente, **62.360** imóveis (base set/2017) para atendimento do contrato nº **02.2013.011 A de 15 de fevereiro de 2013**, fornecendo:

1. Equipe de leitura composta por: 10 leituristas, 2 fiscais, 1 Coordenador de Campo, 1 Coordenador Geral e 1 administrativo;
2. Smartphones para coleta de leituras;
3. Impressoras portáteis e formulários para impressão de contas simultaneamente ao faturamento;
4. Sistema informatizado de leitura, faturamento, impressão e entrega simultânea de contas, o qual desenvolveu, implantou, treinou usuários e manteve.

O sistema mobile é homologado para funcionar nos ambientes Operacionais Windows Mobile, Windows Phone e Android, sendo o de retaguarda (WEB), multiusuário, com arquitetura em três camadas (Servidor de banco, Servidor de aplicação e Cliente), interface WEB (C#, ASP.NET e MVC) e banco de dados Oracle com as seguintes funções básicas:

### 1. Sistema de coleta de dados

- Operador Autenticado (através de login com usuário e senha);
- Autenticação do equipamento;
- Cadastro automático de coletores;
- Pesquisa de clientes (nome, endereço, hidrômetro, sequencial);
- Apontamento de ocorrências com fotos;
- Coleta de dados de leitura em campo com a utilização de Smartphones;
- Crítica da leitura coletada, baseada em parâmetros pré-definidos pelo DEPASA;
- Determinação do consumo;
- Cálculo da conta;
- Faturamento e emissão da conta;
- Captura de coordenadas geográficas;
- Impressão das contas com código de barra padrão FEBRABAN utilizando impressora térmica portátil para entrega simultânea ao cliente;
- Impressão das contas na retaguarda em casos de medições que requerem análise, com código de barra padrão FEBRABAN utilizando impressora térmica portátil para entrega posterior ao cliente;
- Descarga dos dados dos Smartphones para o sistema WEB após coleta em campo ou sincronização em tempo real, em intervalos de leituras configurável (quantidade de imóveis lidos), por conexão internet via Wifi ou Chip (GSM, 3G, 4G) e contrato de dados com empresa de telefonia;
- Emissão e Impressão de Conta Cobrança (Aviso de débito e Aviso de Corte) com código de barra padrão FEBRABAN para entrega ao cliente;
- Emissão de avisos aos clientes utilizando impressora térmica portátil; e
- Geração de backups a cada página da rota executada, sendo: Backup impresso em impressora térmica portátil, Backup em cartão de memória e Backup na nuvem.




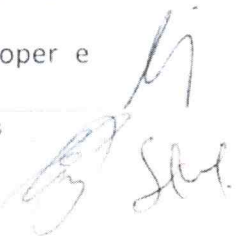
**2. Sistema de tratamento de dados de leitura, faturamento e entrega simultânea (WEB)**

- Recebimento e crítica de dados vindos do sistema comercial para execução do serviço de leitura, faturamento e impressão de conta em campo;
- Importação de dados para sistema WEB;
- Programação/desprogramação de serviços para as equipes de campo;
- Controle de serviços programados;
- Carga nos Smartphones para execução dos serviços em campo;
- Descarga dos dados Smartphone para o sistema WEB após coleta em campo ou sincronização em tempo real, em intervalos de leituras configurável (quantidade de imóveis lidos), por conexão internet via Wifi ou Chip (GSM, 3G, 4G);
- Crítica e tratamento dos dados colhidos em campo;
- Geração de arquivo para exportação dos dados coletados em formato específico para atendimento ao sistema comercial existente no DEPASA;
- Transmissão dos dados via Webservice (Importação e Exportação de tabelas); e
- Geração de diversos relatórios de controle e de consultas gerenciais, inclusive medição dos serviços executados.

Declaramos, ainda, que os softwares a nós disponibilizados atendem as nossas necessidades e estamos plenamente satisfeitos.

Para o desenvolvimento, implantação, treinamento e manutenção dos sistemas a empresa conta com a participação dos seguintes técnicos:

Marcelo Roberval Rangel Dias	Responsável Técnico Bacharel em Administração de Empresas, Pós-Graduado em Análise de Sistemas e MBA em Gestão Empresarial
Henrique Ricardo Muhr	Analista de Sistemas Sênior, Administrador de Banco de Dados Oracle Bacharel em Processamento de Dados e MBA em Gestão Empresarial
Ezequiel Aréco Balbuena	Analista de Negócio Bacharel em Administração de Empresas (cursando)
Giny Muhr	Analista de Negócios, DOT NET Developer e PL/SQL Bacharel em Administração de Empresas
Marúcia dos Santos Brown	Analista de Negócios, DOT NET Developer e PL/SQL Graduado em Administração de Empresas, Pós-Graduado em Análise de Sistemas e MBA em Gestão de Projetos
Marcelo Martins	Gerente de Projetos Bacharel em Ciências Contábeis (cursando)
Alessandro Gonzalez	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Tecnólogo de Sistemas para Internet, Pós-Graduação em Banco de Dados; Tecnólogo em Processos Gerenciais
Willian de Souza Sander	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E SANEAMENTO - DEPASA

SEFAZ SCCL  
Fls. 223  
Ass. [assinatura]

Alex Sandro de Oliveira	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Tecnologia em Processamento de Dados, Bacharel em Administração Pública, MBA em Gestão de Projetos e Engenharia Civil (cursando)
Célia Fernandes de Melo	Analista de Requisitos Tecnologia em Análise de Sistemas, Pós-Graduação em Desenvolvimento de Softwares e MBA Executivo em Gestão de Projetos (cursando)
Paulo Mello	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Graduado em Engenharia Civil, Pós-Graduação - Nível Especialização em Análise de Sistemas e Pós-Graduação de Engenharia de Agrimensura
Rafael Braga	DOT NET Developer Web Designer e PL/SQL Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Rêmulo Lobato	DOT NET Developer e PL/SQL Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Salientamos que os serviços prestados pela referida empresa são abonadores e de plena satisfação de nossa empresa.

Rio Branco-AC, 4 de outubro de 2017.

1º NOTAS Rio Branco-Acre

*[assinatura]*  
Edvaldo Magalhães  
Diretor Presidente

1º NOTAS Rio Branco-Acre

*[assinatura]*  
Jamerson do Valle e Silva  
Gerente Comercial do DEPASA

*[assinatura]*  
Jamerson do Valle e Silva  
Gerente Comercial  
Portaria nº 015/2017

1º NOTAS Rio Branco-Acre

AC 000119

1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE

EOS Organização e Sistemas Ltda  
Marcelo [assinatura]  
Sócio Adm

1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE  
Fabrício Mendes dos Santos - Tabelião Oficial de Registro Civil  
Av. Ceará, nº 2513, Sala 04, Bairro Dom Giocando - CEP: 69.900-300 - Rio Branco - Acre - Fone: (68) 3224-9112

Reconheço por VERDADEIRA a(s) firma(s) de  
**JAMERSON DO VALLE E SILVA**  
Do que dou fé. Rio Branco-AC, 29 de Novembro de 2017. Custas e Emolumentos R\$ 3,20  
Em test. \_\_\_\_\_ da verdade

**ANTONIA MARIA RIOS GOUVEIA-ESCREVENTE**  
Selo Digital nº AP489767-20 - Cod. Valid: 31E9-7F8C-3AC1-153B  
Consulte a autenticidade do selo em: [www.seloac.com.br](http://www.seloac.com.br)

- VÁLIDO SOMENTE SEM EMENDAS OU RASURAS -

1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE  
Fabrício Mendes dos Santos - Tabelião Oficial de Registro Civil  
Av. Ceará, nº 2513, Sala 04, Bairro Dom Giocando - CEP: 69.900-300 - Rio Branco - Acre - Fone: (68) 3224-9112

Reconheço por VERDADEIRA a(s) firma(s) de  
**MARCELO ROBERVAL RANGEL DIAS**  
Do que dou fé. Rio Branco -AC, 24 de Janeiro de 2018. Custas e Emolumentos R\$ 3,30  
Em test. \_\_\_\_\_ da verdade

**ANTONIA MARIA RIOS GOUVEIA-ESCREVENTE**  
Selo Digital nº AF683007-12 - Cod. Valid: B801-780B-E84E-AB60  
Consulte a autenticidade do selo em: [www.seloac.com.br](http://www.seloac.com.br)

1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE  
Fabrício Mendes dos Santos - Tabelião Oficial de Registro Civil  
Av. Ceará, nº 2513, Sala 04, Bairro Dom Giocando - CEP: 69.900-300 - Rio Branco - Acre - Fone: (68) 3224-9112

Reconheço por SEMELHANÇA a(s) firma(s) de  
**EDVALDO SOARES DE MAGALHÃES**  
Do que dou fé. Rio Branco-AC, 06 de Fevereiro de 2018. Custas e Emolumentos R\$ 3,30  
Em test. \_\_\_\_\_ da verdade

**ITALA STERFANY MARQUES SILVA CANA-ESCREVENTE**  
Selo Digital nº AF7347-66 - Cod. Valid: E034-07AC-0E03-3C50  
Consulte a autenticidade do selo em: [www.seloac.com.br](http://www.seloac.com.br)



### ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Atestamos que a empresa **EOS ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA - EPP**, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.188.419/0001-44, com sede em Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul e filial em Rio Branco, Estado do Acre, através do **Contrato 02.2013.010 A de 14 de fevereiro de 2013**, desenvolveu, customizou, treinou, implantou e mantém o Sistema de Gestão Comercial **NETUNO**, com total satisfação desta empresa.

O sistema possui as seguintes características técnicas abaixo discriminadas:

#### 1. Números do DEPASA

O DEPASA fatura mensalmente por intermédio do Sistema de Gestão Comercial – NETUNO **109.427** (cento e nove mil, quatrocentos e vinte e sete) ligações em 28 localidades no Estado do Acre.

Localidades	Quantidade de Ligações (Faturadas)	Quantidade de Ligações (Reais)
Rio Branco	59.849	85.972
Brasiléia	4.302	5.431
Xapuri	2.812	3.560
Senador Guiomard	2.018	3.990
Manoel Urbano	1.594	1.945
Feijó	1.499	3.304
Tarauacá	2.974	4.497
Vila Corcovado	210	261
Cruzeiro do Sul	10.767	13.731
Santa Rosa do Juruá	194	262
Sena Madureira	3.888	5.391
Mâncio Lima	2.868	3.509
Vila do V	808	974
Porto Acre	333	468
Plácido de Castro	1.630	2.521
Vila Campinas	651	944
Capixaba	1.114	1.297
Bujari	1.176	1.484
Jordão	723	827
Acrelândia	1.413	2.080
Vila Redenção	66	74
Epitaciolândia	3.265	4.112
Santa Rosa do Purus	648	714
Assis Brasil	1.372	1.573
Vila do Incra	0	1.336



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E  
SANEAMENTO - DEPASA

SEF-2 SCL  
Fls. 1285  
Ass.

Marechal Thaumaturgo	1.047	1.109
Rodrigues Alves	1.332	1.463
Porto Walter	874	932
<b>Total de ligações</b>	<b>109.427</b>	<b>153.761</b>

Base Setembro/2017

## 2. Arquitetura do Sistema

### 2.1. Camada – cliente

O sistema apresenta as seguintes características quanto ao seu visual:

- Possui interface gráfica, onde é executado no ambiente cliente por meio de navegadores (browsers), totalmente compatíveis com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- Os textos das interfaces do sistema com o usuário e os dados a serem registrados pelo usuário final estão de acordo com a ortografia da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente e de acordo com o vocabulário ortográfico da língua portuguesa da Academia Brasileira de Letras;
- O formato dos valores monetários, tanto na entrada de dados quanto na apresentação, obedece ao padrão atualmente em vigor, de acordo com o estabelecido pelo Banco Central do Brasil;
- Permite a impressão dos resultados das consultas feitas pelos usuários com base em modelos de relatórios preexistentes, podendo ser exportados nos formatos: PDF, XLS e TXT.

### 2.2. Camada – aplicação

O sistema apresenta as seguintes características quanto ao servidor:

- As páginas foram desenvolvidas para o ambiente WEB e processadas em servidor WEB IIS (*Internet Information Services*) da Microsoft - versão 6.0 ou superior;
- É processado em ambiente Windows 2003 Server ou superior, que funciona como Servidor Web;
- Foi desenvolvido utilizando páginas ASP.NET e componentes escritos em C#, HTML, JavaScript e para processamentos de grandes volumes foi escrito em PL/SQL.

### 2.3. Camada - servidor de banco de dados

O Banco de Dados utiliza o Oracle 11g ou superior e os acessos ocorrem por meio de comandos SQL, tanto pelo sistema, quanto pelas ferramentas de consultas (QUERIES), obedecendo aos direitos concedidos.

### 3. Integridade e segurança

O sistema implantado possui serviços de segurança, na camada da lógica de aplicação, integrados aos serviços de infraestrutura (banco de dados, servidor de aplicações, servidor de páginas Internet e todos os serviços do aplicativo), que implementa os seguintes mecanismos:

- Possui mecanismo de identificação única dos diversos usuários;
- Possui mecanismos de comprovação da identidade de um usuário por senhas criptografadas;
- Assegura que os acessos aos recursos de informação estejam disponíveis apenas para os usuários autorizados. As restrições de acesso são implantadas por meio da definição de perfis, mediante sua associação a cada usuário ou a grupos de usuários;
- Possibilita a limitação do acesso por períodos do dia, dias da semana ou dias do mês e horários;
- Permite que se estabeleçam níveis de segurança vinculados à posição hierárquica das pessoas na estrutura organizacional e às funções por estas desempenhadas;
- Trabalha com o conceito de transação de banco de dados, garantindo suas propriedades fundamentais e, conseqüentemente, a integridade dos dados armazenados;
- Prevê o funcionamento integrado do protocolo de transmissão de dados SSL (*Security Socket Layer*).


### 4. Integração com outros sistemas

A tecnologia e a arquitetura do sistema são baseadas em padrões que permitem:

- A integração com outros aplicativos, ferramentas e componentes de software;
- A exportação de dados de quaisquer tabelas do sistema, em formatos que possam ser utilizados por outros sistemas aplicativos e acesso através de Web Services;
- O suporte protocolo TCP/IP;
- Acesso, por meio do padrão ODBC (*Open Database Connectivity*), a qualquer base de dados relacional compatível com esse padrão;
- A integração com sistemas existentes quer por meio de interface de programas (*API - Application Program Interface*) ou por acesso direto a suas bases;
- O acesso a componentes funcionais por meio de padrões abertos do mercado, tais como *Corba*, *Dcom*, *Silver Light* de forma que outros aplicativos possam acessá-los, sempre obedecendo às regras de segurança e às restrições de integridade preexistentes;
- A integração com *ArcGis* e *Google Maps* para visualizações temáticas (georreferenciadas ou espaciais) baseadas nas regras de negócio;
- A integração com softwares de *Call Center*;
- A integração com softwares de ERP (Contabilidade, Financeiro, Estoque, entre outros);
- O uso de ferramentas de software orientadas ao usuário final de forma a possibilitar o desenvolvimento de consultas e relatórios de apoio aos processos decisórios.

### 5. Ferramentas de parametrização e adequação

Provê de mecanismos para inserir, modificar, excluir e testar dinamicamente parâmetros que regulam os procedimentos (regras de negócio), sem a necessidade de alteração e de recompilação de código de programas-fonte.

SEF <sub>m2</sub> SCCL
FIs 2287
Ass. 

## 6. Requisitos operacionais

O sistema permite:

- Total operação e processamento de dados de forma on-line;
- Submissão de execução de serviços no modo batch (background); e
- Agendamento de tarefas (scheduler).

## 7. Requisitos funcionais

Seu acesso é limitado a usuários previamente cadastrados pelo administrador do sistema, sendo exigida senha individual, podendo este ser integrado ao AD (*Active Directory*). Os usuários de acordo com seus níveis de acesso podem acessar simplesmente uma rotina para consulta ou acessar as diversas rotinas do sistema e adicionar, alterar ou excluir dados. O nível de acesso de cada usuário é definido pela área comercial e pode ser alterado a qualquer momento, dando flexibilidade e segurança ao sistema.

O sistema é fundamentado em parâmetros, que podem ser alterados a qualquer tempo pelo usuário, sempre respeitando seu nível de acesso.

Foi desenvolvido de forma a facilitar as ações comerciais, sendo seus procedimentos baseados no cronograma de faturamento. As rotinas existentes são divididas em módulos, iniciando pelo cadastramento do cliente e encerrando com o acompanhamento do período de faturamento e arrecadação, quando é feita a contabilidade dos dados e análise final do desempenho da área comercial. Suas rotinas são subdivididas em ciclos, permitindo que elas sejam concatenadas, não causando, dessa forma, prejuízo às demais, caso haja alguma ocorrência em determinado ciclo ou rotina.

Apresenta as seguintes funções:

### Funções Gerais:

- Permite ser utilização no formato multiempresa e multilocal;
- As funções são processadas em tempo real, sendo operado, exclusivamente, pelo usuário final, exceto aquelas ações referentes à segurança e gerenciamento de banco de dados;
- Possibilita a flexibilidade operacional, permitindo a descentralização de funções de cadastramento, faturamento, arrecadação, gerenciamento de hidrômetros, emissão de ordens de serviços, atendimento ao público;
- Permite aos usuários autorizados, modificar parâmetros que regulam as atividades comerciais (tarifas, prazos, limite de tolerância, validações, etc.);



SEFAZ SCCL
Fls. 1238
Ass. X

- Registra histórico de todas as ocorrências verificadas em cada ligação, consumidor, hidrômetro, leitura, faturamento, arrecadação, ordem de serviço, etc.;
- Assegura que somente pessoas autorizadas pelo administrador do sistema tenham acesso as suas informações;
- Possui interface gráfica padrão WEB.

### Módulo Cliente

Objetiva manter o cadastro de cliente.

- Gerencia por completo os dados básicos do consumidor, seus consumos, suas leituras e equipamentos de medição;
- Permite consultar aos dados dos consumidores, por inscrição cadastral, matrícula, CPF, CNPJ, endereços, nome do consumidor, identidade, quadra, setor, CEP.
- Define calendário baseado em eventos, podendo sofrer ajustes particulares sem prejuízo do calendário padrão, inclusive permitindo ocorrência de eventos aos sábados, domingos e feriados;
- Está baseado em código único do consumidor e unidade consumidora;
- Permite reordenamento cadastral independente da identificação da unidade consumidora, mantendo o acesso aos seus históricos de débitos, consumos, serviços, pagamentos e outros;
- Define a entrega alternativa de fatura;
- Mantém registro diferenciado entre as unidades consumidoras, permitindo desta forma, estabelecer rotas de leituras, agentes centralizadores de fatura, percentuais de tarifas e descontos, de acordo com suas próprias características;
- Permite cadastramento atualizado de logradouros, com denominação e código de endereçamento postal;
- Permite o cadastramento diferenciado de grandes clientes;
- Permite o registro de contrato e contrato especial de demanda a grandes clientes;
- Permite a realização de censo para manutenção preventiva – recadastramento;
- Faz o controle das manutenções do cadastro de Clientes, com a utilização de procedimento específico para o controle das manutenções com a emissão de Ordens de Serviço de acordo com parâmetros estabelecidos pela gestão;
- Permite a atualização imediata ou futura dos dados cadastrais/recadastro para o atendimento de uma possível mudança nos setores definidos;



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E  
SANEAMENTO - DEPASA

SEF-4Z	SCCL
Fis.	2219
Ass.	

- Possui registro individual do cliente, sendo possível sua identificação dentro do sistema ou no campo por um único código (Localização do imóvel);
- Mantém o controle de todas as ligações existentes, sejam elas: reais, factíveis ou potenciais;
- Permite o cadastramento individual de agentes centralizadores para a entrega de contas/faturas;
- Permite o cadastramento individual de classe de renda de clientes para cobrança diferenciada de tarifas de água e esgoto;
- Emite relatórios de controle das movimentações cadastrais, informando quantidades de ligações incluídas, excluídas ou alteradas, quantidade de hidrômetro instalado, substituído ou retirado, quantidade de corte, religação ou supressão executada.

### Módulo Consumo

Controla todo o parque de hidrômetros e gerencia as leituras e consumos das ligações.

- Permite o cadastramento e controle dos hidrômetros instalados, retirados e disponíveis, bem como gera, automaticamente, ordens de serviços de manutenção do hidrômetro;
- Registra e mantém o histórico das ocorrências do hidrômetro;
- Seleciona unidades consumidoras pendentes de instalação de hidrômetros;
- Permite a programação de manutenção preventiva de hidrômetros, com base em parâmetros definidos pela área comercial e faz o controle dessas manutenções;
- Faz o cadastramento das movimentações dos hidrômetros instalados ou existentes na empresa, gerenciando os hidrômetros instalados, substituídos, retirados e em manutenção, bem como registra o histórico dessas movimentações;
- Identifica a ligação através do número do hidrômetro;
- Gerencia as atividades relacionadas com a obtenção das leituras de hidrômetros, tais como, geração de itinerário de leitura, medição de consumos, transmissão/recepção de itinerários de leitura, controle da produtividade dos leituristas e da qualidade e avanço da leitura e tratamento de anomalias de leitura;
- Está integrado ao sistema de leitura, impressão e entrega simultânea existente na empresa;
- Permite a escolha da forma pela qual será gerada a obtenção da leitura, que podem ser: por boletim, por coleta de leitura (sem emissão simultânea) ou por coleta de leitura com entrega simultânea de conta;
- Permite o envio, recebimento, tratamento e consulta dos dados coletados de leitura;





SEF-Z SCC
Fls. 1220
Ass. [assinatura]

- Emite os pedidos de leitura de hidrômetros por rota de serviço ou por endereço do imóvel;
- Calcula e mantém as informações das médias dos consumos;
- Calcula as faixas esperadas de leituras de acordo com os hábitos de consumo de cada ligação individualmente;
- Atualiza as leituras coletadas em campo por meio de coletores de dados via WiFi ou 3G;
- Permite atualizar as leituras coletadas em campo utilizando Boletins de Leitura via digitação em tela específica;
- Permite a coleta de leituras de ligações hidrometradas de água, hidrometradas em fonte alternativa e ligações hidrometradas vinculadas (condomínios horizontais e verticais);
- Identifica ligações com leituras fora da faixa esperada, sem leitura, ou com ocorrência que impedem a obtenção da leitura com registro digital de fotos para comprovação e análise;
- Gerencia a situação dos serviços de leitura, identificando as rotas (rol de leituras) que não tiveram suas leituras atualizadas;
- Contabiliza todo o processo de leitura de hidrômetros, quantidade de leituras efetuadas por leitorista, leituras válidas, leituras normais, leituras fora da faixa esperada, leituras retificadas, leituras confirmadas, etc.;
- Emite diversos relatórios, com os quais é possível identificar, comparar, analisar e tomar ações referentes aos consumos medidos e faturados, ocorrências, roteiros, entre outros.

### Módulo Faturamento

Tem por finalidade específica o registro e controle dos valores faturados aos clientes.

- Gerencia os dados relativos ao faturamento;
- Gerencia os dados relativos às obrigações fiscais referentes ao faturamento;
- Gerencia os eventos contábeis, para interface com o sistema contábil e seu plano de contas;
- Permite a cobrança parcelada de débitos e serviços;
- Permite as retificações de faturas;
- Permite a seleção de impressão de faturas obedecendo aos critérios de entrega, tais como, domicílio bancário, débito automático, endereço de entrega, etc.;
- Permite lançar, cancelar ou alterar, a qualquer tempo, débitos e/ou créditos nas faturas;



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E  
SANEAMENTO - DEPASA

SEE-2 SCC
FIs 1221
Ass: [assinatura]

- Permite a emissão de fatura eventual com as mesmas características de uma fatura normal, inclusive cobrança individual de taxas, multas, juros e serviços para não consumidores;
- Permite iniciar um novo ciclo de faturamento, independente da conclusão de todas as etapas do ciclo anterior;
- Permite a detecção e tratamento de anomalias de faturamento;
- Permite a manutenção dos parâmetros de faturamento (dados de cálculo e validações);
- Permite a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos e particulares com código de barra e protocolo de entrega;
- Todas as funções do faturamento são executadas por ciclos de faturamento que agrupam determinados setores definidos em tabela específica;
- Cada ciclo de faturamento é independente dos demais. Podem ser processados de forma aleatória, sem a necessidade de conclusão de um ciclo para que outro se inicie;
- Possibilita a identificação de consumos inconsistentes, proporcionando a verificação e correção on-line antes do faturamento definitivo;
- Calcula os valores devidos por cada ligação em função dos consumos apurados e de suas respectivas categorias de uso, podendo atribuir, de acordo com parâmetros, índice de desconto ou de acréscimos na tarifa;
- De acordo com parâmetros, permite ou não que ligações com altos consumos tenham seus valores reduzidos automaticamente pelo sistema;
- Calcula os valores de acordo com as condições da ligação quanto ao seu estado atual, tais como, cortada, suprimida, com hidrômetro recém instalado, com hidrômetro substituído, com crédito de consumo, com redução de consumo anterior, ligação sem leitura, etc.;
- Emite conta para entrega no domicílio (por rota ou endereço alternativo), em agentes arrecadadores, em agentes centralizadores (imobiliárias, redes de supermercados etc.), com pagamentos em débito automático, em faturas agrupadas para particulares e órgãos públicos;
- Emite contas/faturas com código de barras padrão FEBRABAN;
- Emite contas com atributos de Lei para Nota Fiscal;
- Permite incluir nas contas/faturas valores parcelados ou financiados;
- Gera dados para transmissão aos bancos que processam os débitos automáticos em conta;
- Gera fatura para Grandes Clientes com base em contrato de demanda e mantém controle específico para esses clientes;

[assinatura]



SEF-7	SCC
Fis.	222
Ass.	A

- Permite a opção de geração de *spool* de impressão em formato PDF ou arquivo TXT, dos diversos tipos de contas/faturas, ou Impressão Simultânea das contas no ato da leitura do hidrômetro;
- Permite a concessão de financiamento de serviço e parcelamento de débitos;
- Permite a renegociação/antecipação de financiamentos e parcelamentos efetuados junto ao cliente;
- Permite a emissão de faturas eventuais com as mesmas características das faturas normais para não consumidores;
- Contabiliza todos os volumes e valores faturados e impostos devidos diariamente e os consolida no final para efeito de lançamentos contábeis;
- Permite reemissão de faturas ou a retificação dos valores cobrados em conta;
- Permite a execução das atividades de faturamento baseada em cronograma por ciclo de faturamento, os quais são agrupados a critério da empresa;
- Emite relatórios relativos aos consumos por ligação, histograma de consumo por setor, rota, bairro e localidade ou geral;
- Emite relatórios de diversos níveis de consolidação, com os quais obtém-se a visão do comportamento da área de faturamento;
- Fornece informações de receitas faturadas, não faturadas e impostos retidos para o setor contábil.

### Módulo Arrecadação

Tem por finalidade gerenciar os pagamentos efetuados pelos clientes.

- Gerencia o pagamento de contas nas redes conveniadas, estornos e transferências;
- Gerencia os documentos de arrecadação;
- Gerencia os valores arrecadados;
- Gerencia as obrigações fiscais referentes à arrecadação;
- Gerencia os eventos contábeis, para interface com o sistema contábil e seu plano de contas;
- Permite a gestão automática das devoluções de valores pagos em duplicidade ou indevidamente;
- Permite troca magnética de informações com os agentes arrecadadores, tais como débito automático em conta corrente ou entre empresas de Vans;



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E  
SANEAMENTO - DEPASA

SEF-AZ SCCL
Fis. 223
Ass. [assinatura]

- Permite o recebimento de documentos de arrecadação por meio de códigos de barras padrão FEBRABAN;
- Permite o recebimento de documentos de arrecadação por meio de Transferência Eletrônica de Fundos (TEF), via débito ou crédito;
- Permite entrada dos documentos de arrecadação, sem a necessidade de qualquer manuseio prévio;
- Permite a utilização de leitora de código de barras;
- Fornece informações sobre agentes arrecadadores credenciados;
- Possui rotina de conciliação bancária de valores recebidos pelos agentes arrecadadores;
- Identifica as baixas de pagamentos com problemas e emite relatório específico para correção (crítica);
- Registra os pagamentos em duplicidade e indevidos;
- Controla os valores arrecadados por meio de informações prestadas pelos agentes arrecadadores (Aviso de Crédito), pelos valores informados pelo sistema e pelas transferências efetuadas pelos bancos;
- Discrimina os valores arrecadados por agente e os valores devidos a esses pela execução dos serviços de cobrança;
- Contabiliza os valores arrecadados por agente arrecadador, por data e por tipo de arrecadação;
- Discrimina os valores de impostos arrecadados;
- Emite relatórios (meio magnético e/ou impresso) consolidados da arrecadação faturada e não faturada e obrigações fiscais para o setor contábil e financeiro da empresa;
- Gerencia automaticamente os registros enviados e recebidos dos agentes arrecadadores para a execução de débitos automáticos, documentos pagos por código de barras ou TEF;
- Possibilita correção nos lotes de arrecadação de forma on-line;
- Possibilita a consulta dos valores arrecadados por lote, agente, dia, mês, de contas particulares, públicas municipal, estadual e federal, indevidos e serviços;
- Permite a classificação automática para a execução da crítica de pagamentos da devolução ou cobrança de valores pagos em duplicidade, a maior ou a menor;
- Permite a geração de resumo da receita prevista e realizada para posterior lançamento contábil.



### Módulo Cobrança

Tem por finalidade manter uma política de recebimento e crédito eficiente.

- Permite o acompanhamento de parcelamentos efetuados;
- Permite o acompanhamento dos diversos tipos de devedores com mecanismos de cobrança diferenciados para cada tipo de cliente devedor;
- Possui mecanismo de vistoria sistemática de devedores inativos e inativos sem débito;
- Permite emissão seletiva de corte;
- Possui mecanismo de cobrança para clientes com violação de regras da empresa e de corte;
- Possui mecanismos de transferência de débitos para a cobrança jurídica com os devidos lançamentos contábeis, na forma da legislação em vigor;
- Permitir que uma ou mais faturas sejam colocadas em cobrança judicial;
- Possui rotina de notificações, que possibilita o gerenciamento completo das infrações dos clientes e a tomada de decisão dos gestores do sistema, com inclusão de fotos, laudos, relatórios estatísticos, comunicados aos clientes entre outras;
- Gerencia as ligações passíveis de corte por atraso nos pagamentos ou fraudes na ligação;
- Permite o gerenciamento da troca de titularidade dos débitos, podendo atribuir a responsabilidade do pagamento a CPF/CNPJ ou unidade consumidora;
- Emite contas cobrança de débitos com aviso de corte no momento da execução da leitura e faturamento mensal, de acordo com critérios pré-estabelecidos. Os critérios podem ser: quantidade de cortes a serem emitidos, setores escolhidos para corte, valor dos débitos, antiguidade dos débitos, ligações hidrometradas ou não hidrometradas ou ambas, etc.;
- Emite Ordens de Corte para as ligações em débitos em função das contas cobranças emitidas;
- Permite a gestão de cobrança em dependência própria ou em agentes autorizados, com emissão de resumos e fechamentos diários necessários ao setor Financeiro e Contábil, tais como, fechamento da arrecadação por banco, agência e lote e classificação da receita.

### Módulo Atendimento ao Público

Atende as solicitações dos clientes e faz interface entre Autarquia e Cliente.

- Gera protocolo de todos os atendimentos realizados ao Cliente por: tipo de atendimento (personalizado, telefônico, internet, ouvidoria, SAC e cobrança) e por local de atendimento (Central de atendimento, unidades móveis, quiosques, Totem);



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E  
SANEAMENTO - DEPASA

SEF-42 S00
Fls. 1225
Ass. <i>[assinatura]</i>

- Possibilita medir o tempo de atendimento ao cliente, podendo medir: tempo de espera total, tempo de espera até atendimento, tempo de atendimento;
- Permite o envio de e-mail ou SMS para informar o nº do protocolo de atendimento ao cliente;
- Permite a criação de diversos serviços sequenciais para atendimento da demanda do cliente (workflow), sendo os serviços liberados automaticamente à medida que os serviços predecessores forem executados;
- Permitir anexar quaisquer documentos ao pedido de atendimento do cliente utilizando mídias de arquivos eletrônicos;
- Consulta a todos os dados do consumidor e da ligação por diversos meios, incluindo o acesso pela matrícula, localização, nome, endereço, CEP, CNPJ, CPF, Identidade (RG);
- Consulta os históricos de consumos e leituras;
- Consulta os dados relativos aos equipamentos de medição;
- Consulta detalhadamente as faturas vencidas ou a vencer associadas à unidade consumidora (valores, data de vencimento, tipo de fatura, tipo de entrega, data de pagamento, agente arrecadador), financiamentos e parcelamentos (quantidade de parcelas, parcelas pagas, valor das parcelas);
- Consulta as tarifas;
- Consulta a todas as unidades consumidoras registradas em nome de um determinado consumidor;
- Emite 2ª via com as mesmas características da fatura original;
- Oferece informação do histórico de consumo e faturamento;
- Emite extratos de faturas e de consumos;
- Permite o refaturamento de contas, concede parcelamentos e cancelamento de contas;
- Permitir a inclusão ou suspensão de débito automático junto ao banco credenciado, podendo a suspensão ser temporária ou definitiva;
- Permite a simulação do cálculo das contas, de acordo com informações indicadas no momento.
- Emite certidões de dívidas (positiva e negativa e positiva com efeito de negativa);
- Suspende lançamentos de cobrança;
- Possibilita a consulta on-line aos débitos do consumidor;
- Permite a consulta e a emissão de extratos dos consumos e leitura;

- Registro e consulta às Solicitações de Serviços e suas respectivas Ordens de Serviço, com a geração automática do Protocolo;
- Permite retificações de contas a pedido dos usuários ou a critério da empresa (refaturamento, emissão e cancelamento);
- Permite retificação de parcelamentos e financiamentos concedidos;
- Alteração dos vencimentos das contas;
- Registra e emite faturas e ordens de serviço para pedidos de consumo final das ligações com a consequente suspensão do faturamento;
- Emite relatórios e gráficos do atendimento, tais como: Quantidade de atendimento por atendente, por serviço, tempo de espera do cliente, tempo médio de atendimento;
- Permite o atendimento aos clientes nos postos de atendimento da empresa (balcão), teleatendimento (0800) e atendimento itinerante;
- Consulta às diversas tabelas do sistema, tais como, logradouros, serviços, tarifas, parâmetros, cronograma, hidrômetros, CEP, agentes centralizadores e arrecadadores, entre outras;
- Permite o controle de atendimento através de senhas, podendo ser integrado a softwares de gerenciamento destas;
- Permite consultar os dados relativos aos equipamentos de medição;
- Permite consultar todas as unidades consumidoras registradas em nome de um determinado consumidor.

### Módulo Serviço

Controla todas as ordens e solicitações de serviços registradas no sistema.

- Gera, programa e acompanha através de processamento informatizado as ordens de serviços, contemplando tanto aquelas solicitadas pelo consumidor e usuário da aplicação, como as geradas automaticamente pelo sistema;
- Possibilita programar e reprogramar a execução de serviços por diversos filtros, tais como: prazo de execução, localização, tipo de equipe, tipo de serviço, entre outros;
- Possibilita a geração de ordens de serviços em lote, baseado em pesquisas de situações específicas, como: ligações com consumo zero, ligações com parcelas em atraso, ligações com ocorrência de imóvel fechado, entre outras;
- Monitora e avalia os trabalhos dos setores de ligação, corte, religação, consumo final, vistoria, religação de urgência, inspeção técnica, etc.;



## DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E SANEAMENTO - DEPASA

SEF-2Z SOC.
Fis. 227
Ass. 4

- Registra o laudo das ordens de serviços de vistoria, registro das negativas de execução de ordem de serviço, atualização das ordens já executadas e informa ao sistema a cobrança de serviços prestados;
- Possui flexibilidade de se definir novos tipos de serviço de forma padronizada, sendo possível incluir, excluir e alterar dados;
- Possibilita a parametrização da tabela de serviços adotando os seguintes parâmetros: valor do serviço, prazo de execução, prazo de financiamento, código contábil, tempo padrão de execução, materiais utilizados, quantidade de material, tipo de equipe, entre outros;
- Permite a utilização de coletores de dados para registro dos laudos de execução dos serviços em campo e a atualização dos dados no sistema por WiFi ou 3G;
- Possui rotina de agendamento eletrônico de ordens de serviço, permitindo que o sistema libere, automaticamente, serviços a serem executados em função de informações dadas pelo usuário (workflow);
- Gera Ordens de Serviço de forma automática, identificando a área executante, a equipe de execução, serviços e prazos de execução e a sequência de execução;
- Gera Ordem de Serviço durante os processamentos em lotes, em função de anomalias e/ou ocorrências verificadas nas ligações;
- Permite que qualquer usuário do sistema possa gerar Ordens de Serviço, limitado ao perfil de acesso de cada usuário;
- As Ordens de Serviço são impressas de forma seletiva, nos próprios locais onde serão executadas ou direcionadas à equipamentos de execução em campo;
- Registra a baixa de Ordens de Serviço identificando o serviço executado, data de execução, ocorrências verificadas e, nos casos de não execução ou reprogramação, os motivos verificados, materiais utilizados, entre outros;
- Permite a reprogramação das ordens de serviço;
- Permite definir os serviços prestados pela empresa ou por ela executados de forma on-line e em tabela própria que define entre outros, o preço do serviço, local de execução do serviço, tempo padrão da empresa e tempo de execução para o usuário;
- Permite a emissão automática das Ordens de Religação em função dos pagamentos efetuados pelos usuários;
- Permite consultar estatísticas dos serviços executados no prazo, fora do prazo, por tipo de serviço, por setor executante, por período de execução, entre outros;
- Permite o planejamento e controle dos trabalhos dos setores de ligação, corte, religação, consumo final, vistoria, religação de urgência, inspeção técnica, etc.;
- Possibilita o registro de laudo de execução com fotos de quaisquer ordens de serviços;





SEF-2	SCC
Fis.	1228
Ass.	X

- Possibilita registro das negativas de execução de ordem de serviço.

### Módulo Indicadores

Gerencia informações corporativas para auxílio na tomada de decisão dos gestores.

- Consolida informações provenientes das diversas funcionalidades do Sistema, com o objetivo de fornecer uma visão gerencial consolidada acerca das informações disponíveis em sua base de dados;
- Disponibiliza a criação de consultas e relatórios interativos sob demanda, com uso de filtros personalizados, voltados para apoiar o processo de tomada de decisão por parte dos gestores;
- Possui mais de 600 informações básicas pré-cadastradas, que retratam as ações e histórico da empresa;
- Permite a criação ilimitada de Indicadores de Desempenho pelas áreas comercial, operacional e diretorias em função das informações básicas definidas;
- Calcula indicadores de desempenho e mostra de forma gráfica sua evolução mês a mês;
- Permite estabelecer metas de desempenho e demonstra graficamente a tendência de evolução do indicador, possibilitando saber se a meta será ou não atingida;
- Serve de base para a emissão de todos os relatórios gerenciais da empresa, inclusive contábeis e financeiros.

Ⓞ

### Módulo Contábil

Objetiva manter os lançamentos contábeis para apoio a Contabilidade da Autarquia

- Todos os eventos de faturamento e arrecadação são parametrizados de acordo com o plano de contas da Autarquia;
- A medida que cada evento é realizado são gerados registros para, ao final do mês de referência, sejam processados e lançados contabilmente;
- O Fechamento Contábil dá-se das seguintes formas: por acionamento direto do usuário ou por rotina prevista no cronograma que dispara automaticamente seu processamento;
- Emite os relatórios: Resumo Contábil do Faturamento, Resumo Contábil da Arrecadação e Resumo das Retificações de Faturamento, Resumo de Prescrições de Débito, Resumo do Saldo de Contas; Demonstrativo de Créditos Existentes, Devedores Duvidosos, entre outros;

*[Handwritten signatures and initials]*

- Todos os relatórios são apresentados nas formas sintética e analítica, sendo esses últimos no formato TXT.

## 8. Manutenção do sistema

Durante a vigência do contrato são previstos manutenção e suporte ao sistema. É fornecido pela Contratada um portal para que sejam registrados todos os incidentes de suporte, manutenção ou novas rotinas para atendimento, conforme SLA existente. O suporte é efetuado de forma remota na sede da Contratada e, eventualmente, nas dependências do DEPASA.

## 9. Técnicos participantes do projeto

Participam/participaram do projeto os seguintes técnicos:

Marcelo Roberval Rangel Dias	Responsável Técnico Bacharel em Administração de Empresas, Pós-Graduado em Análise de Sistemas e MBA em Gestão Empresarial
Henrique Ricardo Muhr	Analista de Sistemas Sênior, Administrador de Banco de Dados Oracle Bacharel em Processamento de Dados e MBA em Gestão Empresarial
Ezequiel Aréco Balbuena	Analista de Negócio Bacharel em Administração de Empresas (cursando)
Giny Muhr	Analista de Negócios, DOT NET Developer e PL/SQL Bacharel em Administração de Empresas
Marúcia dos Santos Brown	Analista de Negócios, DOT NET Developer e PL/SQL Graduado em Administração de Empresas, Pós-Graduado em Análise de Sistemas e MBA em Gestão de Projetos
Marcelo Martins	Gerente de Projetos Bacharel em Ciências Contábeis (cursando)
Alessandro Gonzalez	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Tecnólogo de Sistemas para Internet, Pós-Graduação em Banco de Dados; Tecnólogo em Processos Gerenciais
Willian de Souza Sander	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Alex Sandro de Oliveira	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Tecnologia em Processamento de Dados, Bacharel em Administração Pública, MBA em Gestão de Projetos e Engenharia Civil (cursando)
Célia Fernandes de Melo	Analista de Requisitos Tecnologia em Análise de Sistemas, Pós-Graduação em Desenvolvimento de Softwares e MBA Executivo em Gestão de Projetos (cursando)



DEPARTAMENTO ESTADUAL DE PAVIMENTAÇÃO E SANEAMENTO - DEPASA

SEFAZ SCCL  
Fls. 230  
Ass. K

Paulo Mello	Analista de Sistemas, DOT NET Developer e PL/SQL Graduado em Engenharia Civil, Pós-Graduação - Nível Especialização em Análise de Sistemas e Pós-Graduação de Engenharia de Agrimensura
Rafael Braga	DOT NET Developer Web Designer e PL/SQL Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas
Rêmulo Lobato	DOT NET Developer e PL/SQL Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

Rio Branco - AC, 04 de outubro de 2017.



Edvaldo Magalhães  
Diretor Presidente



Jamerson do Valle e Silva  
Gerente Comercial

jamerson do Valle e Silva  
Gerente Comercial  
Portaria nº 015/2017



EOS Organização e Sistemas Ltda.  
Marcelo F. Rangel Dias  
Sócio Administrador



1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE  
Fabricio Mendes dos Santos - Tabelião/Oficial de Registro Civil  
Av. Ceará, nº 2513, Sala 04, Bairro Dom Giocondo - CEP: 69.900-300 - Rio Branco - Acre - Fone: (68) 3224-9112

Reconheço por VERDADEIRA a(s) firma(s) de  
**JAMERSON DO VALLE E SILVA**.....  
Do que dou fé. Rio Branco - AC, 29 de Novembro de 2017. Custas e Emolumentos R\$ 3,30.  
Em test., ..... da verdade

ANTONIA MARIA RIOS GOUVEIA-ESCREVENTE  
Selo Digital nº AB489768-28 - Cod. Valid.: 04EB-4DF1-FB06-A4AR  
Consulte a autenticidade do selo em: [www.seloacre.com.br](http://www.seloacre.com.br)

VÁLIDO SOMENTE SEM EMERGENCIAS OU RASURAS.

1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE  
Fabricio Mendes dos Santos - Tabelião/Oficial de Registro Civil  
Av. Ceará, nº 2513, Sala 04, Bairro Dom Giocondo - CEP: 69.900-300 - Rio Branco - Acre - Fone: (68) 3224-9112

Reconheço por VERDADEIRA a(s) firma(s) de  
**MARCELO ROBERVAL RANGEL DIAS**.....  
Do que dou fé. Rio Branco - AC, 24 de Janeiro de 2018. Custas e Emolumentos R\$ 3,30.  
Em test., ..... da verdade

ANTONIA MARIA RIOS GOUVEIA-ESCREVENTE  
Selo Digital nº AF683008-10 - Cod. Valid.: 174B-B0C3-1636-7641  
Consulte a autenticidade do selo em: [www.seloacre.com.br](http://www.seloacre.com.br)

1º TABELIONATO DE NOTAS E 1º OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DA COMARCA DE RIO BRANCO - ACRE  
Fabricio Mendes dos Santos - Tabelião/Oficial de Registro Civil  
Av. Ceará, nº 2513, Sala 04, Bairro Dom Giocondo - CEP: 69.900-300 - Rio Branco - Acre - Fone: (68) 3224-9112

Reconheço por SEMELHANÇA a(s) firma(s) de  
**EDVALDO SOARES DE MAGALHAES**.....  
Do que dou fé. Rio Branco - AC, 06 de Fevereiro de 2018. Custas e Emolumentos R\$ 3,30.  
Em test., ..... da verdade

ITALA STIERFANY MARQUES SILVA VIANA-ESCREVENTE  
Selo Digital nº AF723456-68 - Cod. Valid.: ECCD-2767-3BDA-B13C  
Consulte a autenticidade do selo em: [www.seloacre.com.br](http://www.seloacre.com.br)

Handwritten mark

Handwritten mark



## ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Atestamos que a empresa *EOS Organização e Sistemas Ltda.*, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.188.419/0001-44, com sede à Avenida Afonso Pena 2386 Sala 201, Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, através do Contrato N.º 251/2008 de 16 de outubro de 2008, desenvolveu, customizou, treinou, implantou e manteve o Sistema de Gestão Comercial **PROCISWEB (NETUNO)**, dentro dos padrões de qualidade esperado.

O sistema possui as seguintes características técnicas abaixo discriminadas:

### a) Números da Empresa

560.000 (quinhentos e sessenta mil) clientes cadastrados, entre clientes reais, factíveis e potenciais.

Fatura mensalmente 408.000 (quatrocentos e oito mil) clientes.

Presente em 131 localidades, sendo 71 municípios e 60 distritos.

600 usuários cadastrados, sendo 180 on-line simultaneamente em média.

### b) Arquitetura básica

O sistema apresenta as seguintes características quanto a sua arquitetura:

- Todos os dados são armazenados em um servidor, sendo a gestão do sistema centralizada;
- Toda autenticação e autorização são realizadas e controladas por um servidor central;
- Serão utilizadas ferramentas com tecnologia e conformidade à padrões W3C.
- Possui 2.100 pontos de função.

### c) Camada – cliente

O sistema apresenta as seguintes características quanto ao seu visual:

- Possui interface gráfica, onde é executado no ambiente cliente por meio de navegadores (browsers), totalmente compatíveis com os navegadores Internet Explorer Mozilla Firefox;
- Os textos das interfaces do sistema com o usuário e os dados a serem registrados pelo usuário final estão de acordo com a ortografia da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente e de acordo com o vocabulário ortográfico da língua portuguesa da Academia Brasileira de Letras;



- O formato dos valores monetários, tanto na entrada de dados quanto apresentação, obedecem ao padrão atualmente em vigor, de acordo com estabelecido pelo Banco Central do Brasil;
- Permite a impressão dos resultados das consultas feitas pelos usuários com base em modelos de relatórios preexistentes.

**d) Camada – aplicação**

O sistema apresenta as seguintes características quanto ao servidor:

- Dividido em “camada servidor de banco de dados”, “camada servidor WEB” e “camada cliente”;
- As páginas foram desenvolvidas para o ambiente WEB e processadas em servidor WEB IIS (Internet Information Services) da Microsoft - versão 6.0 ou superior;
- É processado em ambiente Windows 2003 ou 2008 Server que funciona como Servidor Web;
- Foi desenvolvido utilizando páginas ASP.NET e componentes escritos em C#, HTML, JavaScript e para processamentos de grande volumes foi escrito em PL/SQL.

**e) Camada - servidor de banco de dados**

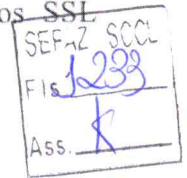
O Banco de Dados utilizado é o Oracle 11g e os acessos ocorrem por meio de comandos SQL, tanto pelo sistema, quanto pelas ferramentas de consultas (QUERIES), obedecendo aos direitos concedidos.

**f) Integridade e segurança**

O sistema implantado possui serviços de segurança, na camada da lógica de aplicação, integrados aos serviços de infra-estrutura (banco de dados, servidor de aplicações, servidor de páginas Internet e todos os serviços do APLICATIVO), que implementa os seguintes mecanismos:

- Possui mecanismo de identificação única dos diversos usuários;
- Possui mecanismos de comprovação da identidade de um usuário do através de senhas criptografadas;
- Assegura que os acessos aos recursos de informação estejam disponíveis apenas para os usuários autorizados. As restrições de acesso são implantadas por meio da definição de perfis, mediante sua associação a cada usuário ou a grupos de usuários;
- Possibilita a limitação do acesso por períodos do dia, dias da semana ou dias do mês;
- Permite que se estabeleçam níveis de segurança vinculados à posição hierárquica das pessoas na estrutura organizacional e às funções por estas desempenhadas;
- Trabalha com o conceito de transação de banco de dados, garantindo suas propriedades fundamentais e, conseqüentemente, a integridade dos dados armazenados;

- Prevê o funcionamento integrado do protocolo de transmissão de dados SSL (Security Socket Layer).



**g) Integração com outros sistemas**

A tecnologia e a arquitetura do sistema são baseadas em padrões que permitem:

- A integração com outros aplicativos, ferramentas e componentes de software;
- A exportação de dados de quaisquer tabelas do sistema, em formatos que possam ser utilizados por outros sistemas aplicativos e acesso através de Web Services;
- Suporta protocolo TCP/IP;
- Acesso, por meio do padrão ODBC (Open Database Connectivity), a qualquer base de dados relacional compatível com este padrão;
- A integração com sistemas existentes quer por meio de interface de programas (API - Application Program Interface) ou por acesso direto a suas bases;
- Possibilita o acesso a componentes funcionais por meio de padrões abertos do mercado, tais como Corba, Dcom, de forma que outros aplicativos possam acessá-los, sempre obedecendo às regras de segurança e às restrições de integridade preexistentes;
- Permite o uso de ferramentas de software orientadas ao usuário final de forma a possibilitar o desenvolvimento de consultas e relatórios de apoio aos processos decisórios.

**h) Ferramentas de parametrização, adequação**

Provê de mecanismos para inserir, modificar, excluir e testar dinamicamente os parâmetros que regulam os procedimentos (regras de negócio) e as fórmulas de cálculo dos serviços, sem a necessidade de alteração e de re-compilação de código de programas-fonte. Permite também:

**i) Requisitos operacionais**

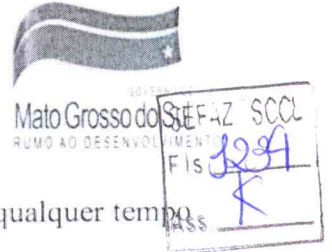
O sistema permite:

- Total operação e processamento de dados de forma on-line;
- Submissão de execução de serviços no modo batch (background); e
- Agendamento de tarefas (scheduler);

**j) Requisitos funcionais**

Seu acesso é limitado a usuários previamente cadastrados pelo administrador do sistema, sendo exigida senha individual. Os usuários de acordo com seus níveis de acesso podem acessar simplesmente uma rotina para consulta ou acessar as diversas rotinas do sistema e adicionar, alterar ou excluir dados. O nível de acesso de cada usuário é definido pela área comercial e pode ser alterado a qualquer momento, dando flexibilidade e segurança ao sistema.





O sistema é fundamentado em parâmetros, que podem ser alterados a qualquer tempo pelo usuário, sempre respeitando seu nível de acesso.

Foi desenvolvido de forma a facilitar as ações comerciais, sendo seus procedimentos baseados no cronograma de faturamento. As rotinas existentes são divididas em módulos, iniciando pelo cadastramento do cliente e encerrando com o acompanhamento do período de faturamento, quando é feita a contabilidade dos dados e análise final do desempenho da área comercial. Suas rotinas são subdivididas em ciclos, permitindo que elas sejam concatenadas, não causando, dessa forma, prejuízo às demais, caso haja alguma ocorrência em determinado ciclo ou rotina.

É um sistema que basicamente apresenta as seguintes funções:

#### **Funções Gerais:**

- Possui todas as funções baseadas em processamentos em tempo real de forma a ser operado exclusivamente pelo usuário final, exceto aquelas ações referente à segurança e gerenciamento de banco de dados;
- Possibilita a flexibilidade operacional, permitindo a descentralização de funções de cadastramento, faturamento, arrecadação, gerenciamento de hidrômetros, emissão de ordens de serviços, atendimento ao público;
- Permite aos usuários autorizados, modificar qualquer um de seus parâmetros que regulam a atividade comercial (tarifas, prazos, limite de tolerância, validações, etc.);
- Registra histórico de todas as ocorrências verificadas em cada ligação, consumidor, hidrômetro, leitura, faturamento, arrecadação, ordem de serviço, etc.;
- Assegura que somente pessoas autorizadas pelo administrador do sistema tenham acesso as suas informações;
- Pesquisa cadastro através de interface GIS/WEB, através do endereço, cruzamento, matrícula, quadra e pontos de referência, identificando visualmente no MAPA as ligações encontradas, sendo possível através de um clique a seleção do cliente;
- Visualização do OVERLAY e cadastro técnico;
- Possui interface gráfica padrão WEB.

#### **Módulo Cliente**

Objetiva manter o cadastro de cliente.

- Gerencia por completo os dados básicos do consumidor, seus consumos, suas leituras e equipamentos de medição;



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS  
GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.



- Permite consultar aos dados dos consumidores, por inscrição cadastral, matrícula, CPF, CNPJ, endereços, nome do consumidor, identidade, quadra, setor, CEP.
- Define calendário baseado em eventos, podendo sofrer ajustes particulares sem prejuízo do calendário padrão, inclusive permitindo ocorrência de eventos aos sábados, domingos e feriados;
- Está baseado em código único do consumidor e unidade consumidora;
- Permite re-zoneamento independente da identificação da unidade consumidora, mantendo acesso aos seus históricos de débitos, consumos, serviços, pagamentos e outros;
- Define a entrega alternativa de fatura;
- Gerencia equipamentos de medição;
- Mantém registro diferenciado entre as unidades consumidoras, permitindo desta forma, estabelecer rotas de leituras, agentes centralizadores de fatura e percentuais de tarifas e descontos, de acordo com suas próprias características;
- Permite cadastramento atualizado de logradouros, com denominação e código de endereçamento postal;
- Permite o cadastramento diferenciado de grandes clientes;
- Permite o registro de contrato especial de demanda a grandes clientes;
- Permite a realização de censo para manutenção preventiva – recadastramento;
- Faz o controle das manutenções corretivas e preventivas do cadastro de Clientes, com a utilização de procedimento específico para o controle das manutenções preventivas com a emissão de Ordens de Serviço de acordo com parâmetros estabelecidos pela Empresa;
- Permite a atualização imediata ou futura dos dados cadastrais para o atendimento de uma possível mudança nos setores definidos;
- Possui registro individual do cliente, sendo possível sua identificação dentro do sistema ou no campo por um único código (Localização do imóvel);
- Mantém o controle de todas as ligações existentes sejam elas: reais, factíveis ou potenciais;
- Permite o cadastramento individual de agentes centralizadores para a entrega de contas/faturas;
- Permite o cadastramento individual de classe de renda de clientes para cobrança diferenciada de tarifas de água e esgoto;



- Emite relatórios de controle das movimentações cadastrais, informando quantidades de ligações incluídas, excluídas ou alteradas, quantidade de hidrômetro instalado, substituído ou retirado, quantidade de corte, religação e supressão executada.

DEF. SUP. SCD
Fls. 236
Ass. [assinatura]

### Módulo Consumo

Controla todo o parque de medidores e gerencia as leituras e consumos das ligações.

- Permite o cadastramento e controle dos medidores instalados, retirados e disponíveis, bem como gera automaticamente ordens de serviços de manutenção e o histórico das ocorrências por medidor;
- Seleciona unidades consumidoras pendentes de instalação de medidores;
- Permite a programação de manutenção preventiva de medidores, com base em parâmetros definidos pela área comercial e faz o controle dessas manutenções;
- Faz o cadastramento das movimentações dos medidores instalados ou existentes na empresa, gerenciando os medidores instalados, substituídos, retirados e em manutenção, bem como registra o histórico dessas movimentações;
- Identifica a ligação através do número do medidor;
- Gerencia as atividades relacionadas com a obtenção das leituras de hidrômetros, tais como, geração de itinerário de leitura, medição de consumos, transmissão/recepção de itinerários de leitura, controle da produtividade dos leituristas e da qualidade e avanço da leitura e tratamento de anomalias de leitura;
- Possui interface com sistema já existente de leitura, impressão e entrega simultânea;
- Possui rotina de leitura e emissão de conta através de PDA, eletronicamente com transmissão de dados remota;
- Permite a escolha da forma pela qual será gerada a obtenção da leitura, se por boletim, coletor ou leitura entrega simultânea;
- Permite o envio, recebimento, tratamento e consulta dos dados de leitura, seja através de boletim, coletor ou leitura e entrega simultânea;
- Emite os pedidos de leitura de medidores por rota de serviço ou endereço do imóvel;
- Calcula e mantém as informações das médias móveis dos consumos;
- Calcula as faixas esperadas de leituras de acordo com os hábitos de consumo de cada ligação individualmente;





- Registra as leituras dos medidores com dados recebidos dos coletores ou das planilhas de leitura recebidas localmente ou através de transmissão de dados, identificando as ligações com leituras fora da faixa esperada, sem leitura, ou com problemas de acesso (ocorrências), bem como identifica as rotas/planilhas que não tiveram suas leituras atualizadas;
- Contabiliza todo o processo de leitura de medidores, quantidade de leituras efetuadas por leiturista, leituras válidas, leituras normais, leituras fora da faixa esperada, leituras retificadas, leituras confirmadas etc;

### Módulo Faturamento

Registra e controla os valores faturados ao cliente.

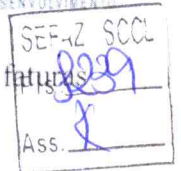
- Gerencia os dados relativos de faturamento;
- Gerencia os dados relativos às obrigações fiscais referentes ao faturamento;
- Gerencia os eventos contábeis, para interface com o sistema contábil e seu plano de contas;
- Permite a cobrança parcelada de débitos e serviços;
- Permite as retificações em faturas, sem prejuízo da continuação do processo de faturamento das demais;
- Permite a seleção de impressão de faturas obedecendo aos critérios de entrega, tais como, domicílio bancário, débito automático, etc.;
- Permite lançar, cancelar ou alterar a qualquer tempo, débitos e/ou créditos nas faturas;
- Permite a emissão de fatura eventual com as mesmas características de uma fatura normal, inclusive cobrança individual de taxas, multas e serviços para não consumidores;
- Permite iniciar um novo ciclo de faturamento, independente da conclusão de todas as etapas do ciclo anterior;
- Permite a detecção e tratamento de anomalias de faturamento;
- Permite a manutenção dos parâmetros de faturamento (dados de cálculo e validações);
- Permite a emissão de faturas agrupadas para órgãos públicos e particulares com código de barra para posterior baixa, bem como protocolo de entrega da faturas;
- Permite a definição de parâmetros de faturamento mínimo para a emissão de contas, executando a juntada de contas quando necessário de forma automática;



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS  
GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.



- Todas as funções do faturamento são executadas por ciclos de faturamento que agrupam determinados setores que estão definidos em uma tabela específica;
- Cada ciclo de faturamento é independente dos demais, podendo ser processados de forma aleatória, pois não dependem da conclusão de um ciclo para que outro se inicie;
- Determina os consumos a serem faturados e as inconsistências encontradas são listadas para verificação e correção on-line antes do faturamento definitivo;
- Calcula os valores devidos por cada ligação em função dos consumos apurados e de suas respectivas categorias de uso, podendo atribuir a cada ligação um índice de desconto, de acordo com parâmetros, podendo chegar à isenção total da tarifa;
- Permite ou não, de acordo com os parâmetros do sistema, que ligações com altos consumos tenham seus valores reduzidos de forma automática pelo sistema;
- Calcula os valores de acordo com as condições da ligação quanto ao seu estado atual, tais como, cortada, suprimida, com hidrômetro recém instalado, com hidrômetro substituído, com crédito de consumo, com redução de consumo anterior, ligação sem leitura, etc;
- Emite conta para entrega no domicílio (por rota ou endereço), em agentes arrecadadores (bancos etc.), agentes centralizadores (imobiliárias, redes de supermercados etc.), pagamentos em débito automático, faturas agrupadas para particulares e órgãos públicos cuja entrega se faz através de protocolo emitido pelo sistema;
- Emite contas/faturas com código de barras padrão FEBRABAN;
- Emite Nota Fiscal conforme convênio 195 SEFAZ.
- Permite cobrança de valores parcelados ou financiados;
- Gera dado para transmissão aos bancos que processam os débitos automáticos em conta;
- Gera fatura para Grandes Clientes com base em contrato de demanda e mantém controle específico para esses clientes;
- Permite a opção de geração de spool de impressão, dos diversos tipos de contas/faturas, ou Impressão Simultânea das contas no ato da leitura do medidor;
- Permite a concessão de financiamento de serviço e parcelamento de débitos;
- Permite a renegociação de financiamentos e parcelamentos efetuados junto ao cliente;



- Permite a emissão de faturas eventuais com as mesmas características das faturas normais para não consumidores;
- Contabiliza todos os volumes e valores faturados e impostos devidos diariamente e os consolida no final para efeito de lançamentos contábeis;
- Permite re-emissão de faturas ou a retificação dos valores cobrados em conta;
- Emitem relatórios relativos aos consumos por ligação, histograma de consumo por setor, rota, bairro e localidade ou geral;
- Fornece informações de receitas faturadas e não faturadas para o setor contábil.

### Módulo Arrecadação

Registra e controla os pagamentos efetuados pelos clientes.

- Gerencia baixas de contas pagas, estornos e transferências;
- Gerencia os documentos de arrecadação;
- Gerencia os valores arrecadados;
- Gerencia as obrigações fiscais referentes à arrecadação;
- Gerencia os eventos contábeis, para interface com o sistema contábil e seu plano de contas;
- Permite a classificação automática para devolução de valores pagos em duplicidade ou indevidamente;
- Permite troca magnética de informações com os agentes arrecadadores, tais como débito automático em conta corrente;
- Permite captura de documentos de arrecadação através de códigos de barras padrão FEBRABAN;
- Permite emissão seletiva de re-aviso;
- Permite entrada dos documentos de arrecadação, sem a necessidade de qualquer manuseio prévio;
- Permite a utilização de leitora de código de barras;
- Fornece informações sobre agentes arrecadadores credenciados;
- Possui rotina de conciliação bancária de valores recebidos pelos bancos e os valores repassados à empresa;



- Identifica as baixas com problemas e emite relatório específico para correção;
- Registra os pagamentos em duplicidade e indevidos;
- Controla os valores arrecadados através das informações prestadas pelos agentes arrecadadores (Aviso de Crédito), pelos valores informados pelo sistema e pelas transferências efetuadas pelos bancos;
- Utiliza códigos de barra, padrão FEBRABAN, na identificação de documentos pagos;
- Discrimina os valores arrecadados por agente e os valores devidos a esses agentes pela execução dos serviços de cobrança;
- Contabiliza os valores arrecadados por agente arrecadador e por data de arrecadação;
- Discrimina os valores de impostos arrecadados;
- Emite relatórios (meio magnético e/ou impresso) consolidados da arrecadação faturada e não faturada e obrigações fiscais para o setor contábil e financeiro da empresa;
- Gerencia automaticamente os registros enviados e recebidos dos agentes arrecadadores para a execução de débitos automáticos ou documentos pagos por código de barras;
- Possibilita correção nos lotes de arrecadação de forma on-line;
- Possibilita a consulta dos valores arrecadados por lote, agente, dia, mês, de contas particulares, públicas municipal, estadual e federal, indevidos e serviços;
- Permite a classificação automática para devolução ou cobrança de valores pagos em duplicidade, a maior ou a menor;
- Permite a geração de resumo da receita prevista e realizada para posterior lançamento contábil.

SEF-7	SCC
Fis	SD
Ass.	K

### Módulo Cobrança

- Permite o acompanhamento de parcelamentos não pagos;
- Permite o acompanhamento dos diversos tipos de devedores e possui mecanismos de cobrança diferenciados para cada tipo de cliente devedor;
- Possui mecanismo de vistoria sistemática de devedores inativos e inativos sem débito;
- Permite emissão seletiva de corte;



- Possui mecanismo de cobrança para clientes com violação de regras da empresa e de corte;
- Possui mecanismos de transferência de débitos para a cobrança jurídica com os devidos lançamentos contábeis, na forma da legislação em vigor;
- Possui rotina de notificações, que possibilita o gerenciamento completo das infrações dos clientes e a tomada de decisão dos gestores do sistema, com inclusão fotos, laudos, relatórios estatísticos, comunicados aos clientes entre outras;
- Gerencia as ligações passíveis de corte por atraso nos pagamentos ou fraudes na ligação;
- Emite contas cobrança de débitos com aviso de corte, de acordo com critérios pré-estabelecidos tais como, quantidade de cortes a serem emitidos, setores escolhidos para corte, valor dos débitos, antigüidade dos débitos, ligações medidas ou não medidas, etc;
- Emite Ordens de Corte para as ligações em débitos em função das contas cobranças emitidas;
- Permite a gestão de cobrança em dependência própria ou em agentes autorizados, com emissão de resumos e fechamentos diários necessários ao setor Financeiro e Contábil, tais como, fechamento da arrecadação por banco, agência e lote e classificação da receita.

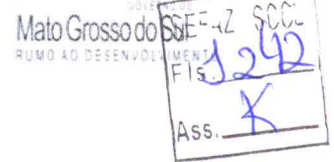
#### Módulo Atendimento ao Público

Atende as solicitações dos clientes e faz interface entre empresa e cliente.

- Consulta a todos os dados do consumidor e da ligação por diversos meios, incluindo o acesso pela matrícula, localização, nome, endereço, CEP, CNPJ, CPF, Identidade (RG);
- Consulta os históricos de consumos e leituras;
- Consulta os dados relativos aos equipamentos de medição;
- Consulta detalhadamente as faturas vencidas ou a vencer associadas à unidade consumidora (valores, data de vencimento, tipo de fatura, tipo de entrega, data de pagamento, agente arrecadador), financiamentos e parcelamentos (quantidade de parcelas, parcelas pagas, valor das parcelas);
- Consulta as tarifas;
- Consulta a todas as unidades consumidoras registradas em nome de um determinado consumidor;



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A  
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS  
GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.



- Emite 2ª via com as mesmas características da fatura original;
- Oferece informação do histórico de consumo e faturamento;
- Emite extratos de faturas e de consumos;
- Permite o re-faturamento de contas, concede parcelamentos e cancelamento de contas;
- Permite a simulação do cálculo das contas, de acordo com informações indicadas no momento.
- Emite certidões de dívidas (positiva e negativa e positiva com efeito de negativa);
- Suspende lançamentos de cobrança;
- Possibilita a consulta on-line aos débitos do consumidor;
- Permite a consulta e a emissão de extratos dos consumos e leitura;
- Registro e consulta às Solicitações de Serviços e suas respectivas Ordens de Serviço, com a geração automática do Protocolo;
- Permite retificações de contas a pedido dos usuários ou a critério da empresa (re-faturamento, emissão e cancelamento);
- Permite retificação de parcelamentos e financiamentos concedidos;
- Alteração dos vencimentos das contas;
- Registra e emite faturas e ordens de serviço para pedidos de consumo final das ligações com a conseqüente suspensão do faturamento;
- Emite relatórios e gráficos do atendimento, tais como: Quantidade de atendimento por atendente, por serviço, tempo de espera do cliente, tempo médio de atendimento;
- Permite o atendimento aos clientes nos postos de atendimento da empresa (balcão), tele-atendimento (115) e atendimento itinerante;
- Consulta às diversas tabelas do sistema, tais como, logradouros, serviços, tarifas, parâmetros, cronograma, medidores, CEP, agentes centralizadores e arrecadadores entre outras;
- Permite o controle de atendimento através de senha;
- Permite consultar os dados relativos aos equipamentos de medição;



- Permite consultar todas as unidades consumidoras registradas em nome de um determinado consumidor.

### Módulo Serviço

Controla todas as ordens e solicitações de serviços registradas no sistema.

SEFAZ SCEL
Fis. 1243
Ass. X

- Gera, programa e acompanha através de processamento informatizado as ordens de serviços, contemplando tanto aquelas solicitadas pelo consumidor, como as geradas automaticamente pelo sistema;
- Monitora e avalia os trabalhos dos setores de ligação, corte, religação, consumo final, vistoria, religação de urgência, inspeção técnica, etc.;
- Registra o laudo das ordens de serviços de vistoria, registro das negativas de execução de ordem de serviço, atualização das ordens já executadas e informa ao sistema a cobrança de serviços prestados;
- Possui flexibilidade de se definir novos tipos de serviço de forma padronizada;
- Permite a utilização de coletores de dados "PDA" para registro dos laudos de execução dos serviços em campo e a transferência eletrônica para o sistema, através de rotinas de comunicação de dados entre coletor e sistema;
- Possui rotina de agendamento eletrônico de ordens de serviço, permitindo que o sistema libere, automaticamente, serviços a serem executados em função de informações dadas pelo usuário do sistema;
- Gera Ordens de Serviço de forma automática, identificando a área executante, a equipe de execução, serviços e prazos de execução e a seqüência de execução;
- Gera Ordem de Serviço durante os processamentos em lotes, em função de anomalias e/ou ocorrências verificadas nas ligações;
- Permite que qualquer usuário do sistema possa gerar Ordens de Serviço;
- As Ordens de Serviço são impressas de forma seletiva, nos próprios locais onde serão executadas;
- Registra a baixa de Ordens de Serviço identificando o serviço executado, data de execução, ocorrências verificadas e, nos casos de não execução ou reprogramação, os motivos verificados;
- Permite a reprogramação das ordens de serviço;
- Permite definir os serviços prestados pela empresa ou por ela executados de forma on-line e em tabela própria que define entre outros, o preço do serviço, local de execução do serviço, tempo padrão da empresa e tempo de execução para o usuário;





- Permite a emissão automática das Ordens de Religação em função dos pagamentos efetuados pelos usuários;
- Permite consultar estatísticas dos serviços executados no prazo, fora do prazo, por tipo de serviço, por setor executante e por período de execução;
- Permite o planejamento e controle dos trabalhos dos setores de ligação, corte, religação, consumo final, vistoria, religação de urgência, inspeção técnica, etc.
- Possibilita o registro de laudo das ordens de serviços de vistoria, registro das negativas de execução de ordem de serviço, atualização das ordens já executadas e informação ao sistema da cobrança de serviços prestados.

### Módulo Indicadores

Gerencia informações corporativas para auxílio na tomada de decisão dos gestores.

- Consolida informações provenientes das demais funcionalidades do Sistema, com o objetivo de fornecer uma visão gerencial consolidada acerca das informações disponíveis em sua base de dados referentes aos módulos de clientes, medição, faturamento e refaturamento, arrecadação e cobrança, atendimento ao público e controle de ordens de serviços;
  - Disponibiliza a criação de consultas e relatórios interativos sob demanda, com uso de filtros personalizados, voltados para apoiar o processo de tomada de decisão por parte dos gestores;
  - Possui mais de 600 informações básicas pré-cadastradas, que retratam as ações e histórico da empresa, havendo a possibilidade de criação de outras que por ventura sejam necessárias;
  - Permite a criação ilimitada de Indicadores de Desempenho pelas áreas comercial, operacional e diretorias em função das informações básicas definidas;
  - Calcula indicadores de desempenho e mostra de forma gráfica sua evolução mês a mês;
  - Permite estabelecer metas de desempenho e demonstra graficamente a tendência de evolução do indicador, possibilitando saber se a meta será ou não atingida;
  - Serve de base para a emissão de todos os relatórios gerenciais da empresa, inclusive contábeis e financeiros.
- **Módulo Contabilidade**
- SPED Fiscal, gera arquivos para importação pelo ERP-MICROSIGA
  - Gera arquivos das notas fiscais de água/esgoto para o fisco estadual, conforme convênio 115.



k) **Manutenção do sistema**

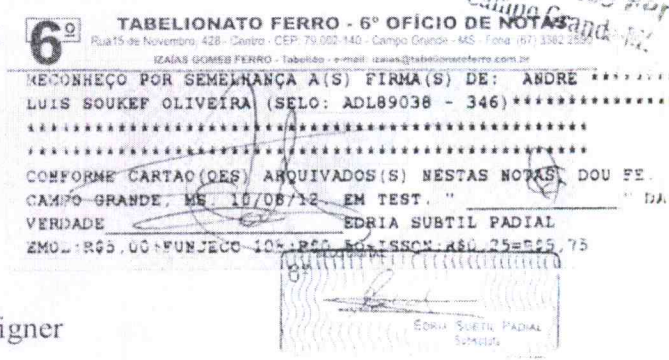
O contrato prevê manutenção durante toda a vigência do contrato podendo ser preventiva, corretiva ou evolutiva.

l) **Técnicos participantes do projeto**

Participaram do projeto de implantação e manutenção do sistema os seguintes técnicos:

- Marcelo Roberval Rangel Dias – Responsável Técnico
- Henrique Ricardo Muhr - Analista de Sistemas Sênior, Administrador de Banco de Dados Oracle
- Ezequiel Aréco Balbuena – Analista de Suporte Técnico
- Gilson Damus – Gerente de Projetos e Analista de Sistemas Sênior
- Giny Muhr – .NET Developer, Analista de Negócios
- Marúcia dos Santos Brown – .NET Developer, Analista de Negócios
- José Shinsei Toome - Analista de Sistemas Sênior e Oracle PL/SQL Developer
- Marcelo Martins – Gerente de Projeto, Analista de Sistemas Sênior
- Willian de Souza Sander - .NET Architect
- Helder Rolin - .NET Developer
- Rangel Martins - .NET Developer
- Rêmulô Lobato - .NET Developer
- Rafael Braga - .NET Developer, Web Designer

*Handwritten signature and stamp:*  
 EOS Organização e Sistema  
 Marcelo R. Rangel Dias  
 Sócio - Administrador  
 CCA 1086



**1º OFÍCIO DE NOTAS E REGISTROS DE IMÓVEIS**  
 Campo Grande (MS), 18 de Julho de 2012

*Handwritten signatures:*  
 Altair Fernandes Alvarenga  
 Gerente de Tecnologia da Informação

*Handwritten signature:*  
 André Luis Soukef Oliveira  
 Dr. de Administração e Finanças  
 SANESUL

3

### CERTIFICADO

O Conselho Regional de Administração de Mato Grosso do Sul, certifica que o presente ATESTADO refere-se à Empresa EOS ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA

registrada neste Conselho sob o Nº E-0151

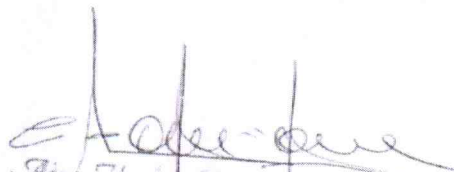
tendo como responsável Técnico e Administrador MARCELO ROBERTO RANIEL DIAS

CIP Nº 1086 CRA/MS.

ORCA Nº 253 com validade até 09/02/2013

faz parte integrante deste certificado e a ele deve ser mantido anexado.

Campo Grande, MS 10 de AGOSTO de 20012

  
Ana Helena Reichel  
Presidente  
CRA/MS

21

SEF-2 SCC  
FIS  
946  
Ass.