

Documento de Sondagem de Mercado

Novo Sistema Comercial – SANEACRE/AC

1. Contexto do Projeto

O Serviço de Água e Esgoto do Estado do Acre – SANEACRE é responsável pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios do interior do Estado do Acre (Figura 1).

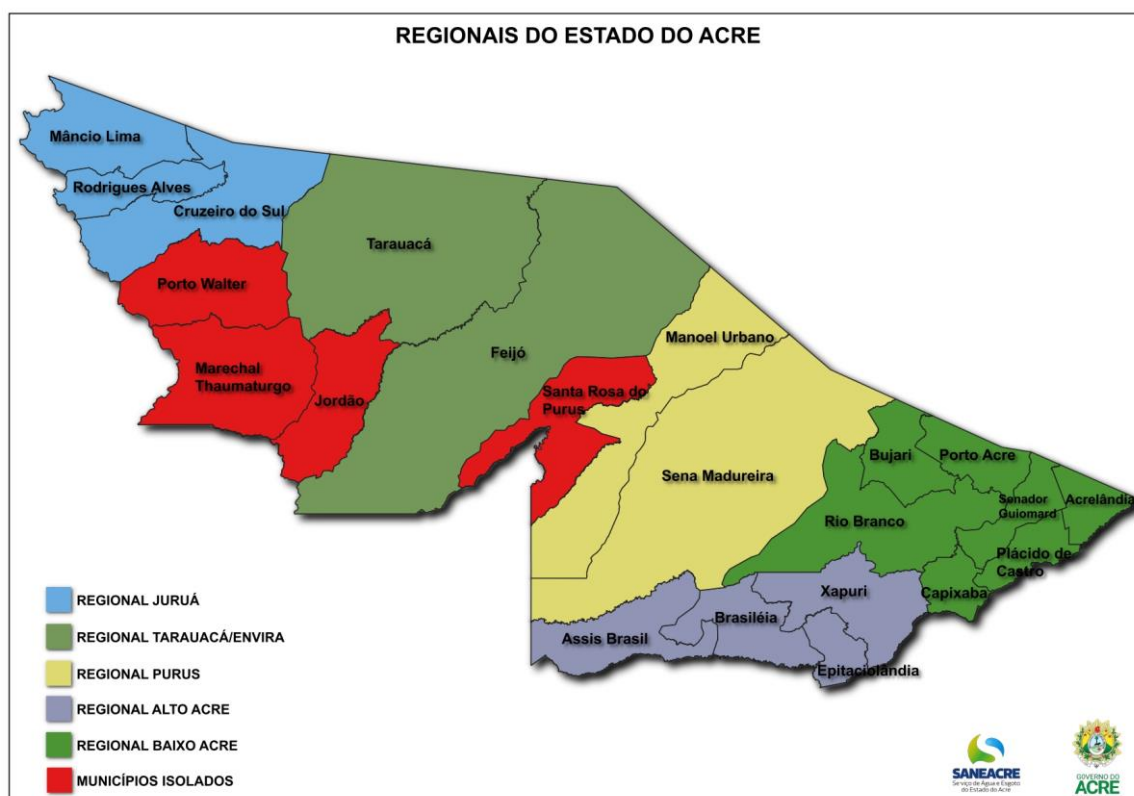


Figura 1: Municípios do Estado do Acre

Historicamente, o SANEACRE tem enfrentado dificuldades relacionadas à comercialização e ao faturamento dos serviços de água e saneamento que oferece. Atualmente, essas atividades são gerenciadas por meio de um sistema terceirizado de faturamento, baseado em um cadastro desatualizado de clientes e unidades consumidoras.

Entre os principais problemas estão os usuários não cadastrados, desperdício de água e ineficiências na gestão comercial, resultando em perdas de faturamento e arrecadação. Além

disso, a base de dados da companhia necessita ser atualizada para fornecer informações confiáveis sobre os serviços prestados. O atual sistema de gestão apresenta limitações que dificultam a geração de relatórios personalizados, o parcelamento de pagamentos, a emissão de faturas e outras funcionalidades essenciais para uma administração eficiente da empresa.

2. Objetivos da contratação pretendida

Modernização e efficientização da gestão comercial da SANEACRE por meio da **realização do serviço de cadastramento da base de clientes** e da **aquisição e implantação de um novo Sistema Comercial**, de forma a garantir maior eficiência, confiabilidade das informações e suporte à tomada de decisão, contemplando, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Módulo de **gestão cadastral**;
- Módulo de **gestão da medição, leitura e roteirização**, incluindo funcionalidades de backoffice e de campo;
- Módulo de **faturamento**;
- Módulo de **cobrança e arrecadação**, incluindo régua de cobrança com recursos de mensageria;
- Módulo de **atendimento ao cliente**, com funcionalidades de CRM e atendimento omnichannel;
- Módulo de **gestão de ordens de serviços comerciais e de campo**;
- Interface com os sistemas de **gestão administrativa e financeira**;
- Módulo de **leitura de hidrômetros com impressão simultânea de contas**;
- Módulo de **informações gerenciais**;
- **Integração com sistemas legados**, incluindo ERPs e dispositivos móveis.

Adicionalmente, a contratação deverá contemplar a **implantação assistida do novo sistema comercial**, incluindo parametrizações, migração de dados e suporte ao processo de entrada em operação.

3. Necessidades Detalhadas e Especificações Funcionais

3.1 Cadastramento de clientes

Funcionalidades e requisitos esperados

- Disponibilização de **base cadastral consolidada** contendo informações mínimas de aproximadamente **130 mil ligações ativas**, distribuídas em **21 municípios**, excluída a capital (Rio Branco – AC).
- A base mínima de clientes deverá conter, sempre que aplicável:

- CPF ou CNPJ;
 - Nome do titular (pessoa física ou jurídica);
 - Contato telefônico (celular);
 - Endereço eletrônico (e-mail);
 - Categoria do imóvel (residencial, comercial, público ou industrial).
- No quesito desejável, espera-se dados de identificação dos pontos físicos das ligações de água e de coleta de esgoto, bem como a sua vinculação com as tabelas básicas de alimentação do sistema: tipos de serviços utilizados; classe de tarifas; distritos/setores de abastecimento; bacia de esgotamento; município e regionais a que pertencem, bem como os dados complementares de identificação das pessoas físicas ou jurídicas.
- O processo de recadastramento deverá prever o **confronto e validação dos dados existentes**, adotando critérios técnicos para definição da informação mais adequada a ser mantida ou atualizada.
- O recadastramento deverá ser realizado de forma **integrada ao processo de implantação do novo sistema comercial**, podendo ocorrer de maneira gradual (pari passu), com prazo estimado entre **6 meses e 12 meses**.
- O recadastramento poderá ser realizado por:
 - **Visitas de campo aos imóveis**, e/ou
 - **Cruzamento com bases externas e soluções tecnológicas**, desde que assegurada a confiabilidade dos dados (por exemplo, validação junto ao cliente por SMS, e-mail ou contato telefônico).
- Garantia de **validação formal de CPFs e CNPJs** constantes na base recadastrada.
- O banco de dados resultante do recadastramento deverá ser **integrado e migrado para o novo sistema comercial**, contemplando regras claras de correspondência (“de/para”).

3.2 Aquisição de Sistema Comercial

Funcionalidades e requisitos esperados

- Implantação do novo sistema comercial com todas as **parametrizações necessárias** para assegurar seu pleno funcionamento, de acordo com as regras e processos da SANEACRE.
- **Gestão de perfis de acesso**, contemplando controle de login, níveis de permissão, expiração de credenciais e eventuais restrições de horário.
- **Gestão cadastral**, considerando:
 - Vínculo contratual entre clientes, imóveis e ligações (ativas, inativas, factíveis, excluída e potenciais);
 - Associação a hidrômetros;
 - Estruturas tarifárias;

- Organização geográfica (setor, rota e métrico).
- **Gestão de leituras e faturamento**, incluindo:
 - Definição e gerenciamento de rotas de leitura;
 - Ciclo de faturamento;
 - Crítica e validação de leituras;
 - Processamento, distribuição e retificações de faturas.
- **Cobrança e parcelamentos**, incluindo:
 - Implementação de régua de cobrança conforme as regras da SANEACRE (avisos, negativação, protesto, corte, ajuizamento, confissões de dívida e interações com clientes);
 - Integração com serviços de mensageria (SMS, e-mail e outros canais digitais, como WhatsApp e URA).
- **Gestão de ordens de serviço**, contemplando:
 - Emissão, programação, acompanhamento e baixa;
 - Integrações automáticas;
 - Garantia de que ações dependentes de atividades de campo estejam vinculadas a uma ordem de serviço.
- **Arrecadação**, incluindo:
 - Remessas e retornos bancários;
 - Críticas e conciliações;
 - Gestão de créditos, débito automático e integração com instituições financeiras.
- **Atendimento ao cliente**, contemplando:
 - Camada omnichannel de relacionamento entre clientes e operadores;
 - Abertura, rastreamento, priorização e acompanhamento de demandas;
 - Alertas automáticos para controle de prazos;
 - Gestão de protocolos, alterações contratuais e serviços digitais;
 - Portal de autoatendimento para usuários, com interface intuitiva e acessível.
- **Administração do sistema**, incluindo:
 - Logs de auditoria;
 - Rastreabilidade de operações;
 - Gestão das integrações sistêmicas.
- **Migração do sistema comercial atual para o novo sistema**, considerando todas as particularidades da base existente e regras de correspondência (“de/para”).
- Capacidade de **processamento em larga escala**, permitindo leitura de dados de campo e emissão de faturas em grande volume.
- **Painéis gerenciais e relatórios**, com indicadores de desempenho, alertas automáticos e apoio à tomada de decisão.

- **Controle de prazos, notificações automáticas, registro de ocorrências e histórico de ações.**
- **Integração com sistemas legados**, como ERPs e dispositivos móveis.
- Disponibilização de **APIs e integrações** para conexão com outras soluções (monitoramento, ERP, CRM, Field Service entre outros).
- Disponibilização de **banco de dados espelhado**, com versionamento e regras de negócio, para acesso e geração de relatórios customizados via SQL.

3.3 Melhorias do sistema comercial atual

Principais Funcionalidades esperadas:

- Planejamento, agendamento e controle de versões de software e atualizações.
- Prever banco de horas de profissionais para as eventuais manutenções e melhorias do sistema.

4. Principais Requisitos e Restrições

- **Requisitos:** Flexibilidade, usabilidade simplificada, implantação assistida, treinamento abrangente, compatibilidade tecnológica, apoio à tomada de decisão, escalabilidade, segurança e conformidade.
- **Restrições:** Orçamento do Estado, compatibilidade com infraestrutura existente, cumprimento de prazos, evitar dependência excessiva de fornecedor e viabilidade administrativa.

5. Resultados Esperados

- Maior eficiência comercial e estratégica na gestão do faturamento, cobrança e arrecadação da Companhia de Saneamento do Estado do Acre - Saneacre.
- Aumentar e assegurar a sustentabilidade financeira e aprimorar os serviços prestados à população.
- Transparência, controle e agilidade nos processos administrativos.
- Capacidade de adaptação às mudanças legislativas e operacionais.

6. Diretrizes para o Mercado

Este documento visa garantir isonomia e transparência, disponibilizando as mesmas informações a todos os interessados. As contribuições recebidas por meio do RFI serão consideradas no planejamento da solução e poderão subsidiar futuras etapas do processo de contratação.

Os fornecedores devem analisar cuidadosamente este contexto, as necessidades e as especificações funcionais apresentadas para responder de forma qualificada às perguntas do RFI, contribuindo para a seleção da solução mais adequada ao Estado do Acre.

A SANEACRE poderá, nas futuras etapas de contratação, avaliar diferentes **modelos de estruturação contratual**, incluindo:

- a contratação de **fornecedor único** ou **consórcio de empresas**, com responsabilidade integral pela implantação do sistema comercial, pelo recadastramento da base de clientes, pela migração de dados e pelas integrações necessárias; ou
- a contratação por **lotes ou pacotes distintos**, contemplando, de forma separada, a aquisição e implantação do sistema comercial (incluindo migração e integrações) e a execução do serviço de recadastramento da base de clientes.

Essa avaliação considerará, entre outros aspectos, a **complexidade técnica das soluções**, a **natureza operacional das atividades de campo**, os **impactos sobre custos**, os **riscos de implantação**, a **capacidade de coordenação entre fornecedores** e a **eficiência econômico-financeira do modelo adotado**.

A SANEACRE reconhece que o serviço de recadastramento pode envolver atividades predominantemente de campo, com dinâmica operacional e estrutura de custos distintas daquelas associadas ao desenvolvimento, implantação e sustentação de sistemas de informação. Assim, o modelo de contratação poderá ser estruturado de modo a **evitar que atividades intensivas em campo onerem de forma desproporcional a aquisição e implantação do sistema comercial**, preservando a competitividade e a qualidade técnica das soluções ofertadas.

As contribuições recebidas por meio desta sondagem de mercado (RFI) serão analisadas com o objetivo de subsidiar a definição do modelo de contratação mais adequado, bem como orientar eventuais etapas futuras do processo licitatório, **não gerando, neste momento, qualquer compromisso contratual para a SANEACRE**.