



Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá

CNPJ nº. 09.134.807/0001-91 - Inscrição Estadual - Isento
Rua Xavantes, nº. 1.880 - Jd. Aeroporto - 12512 - 010 - Guaratinguetá-SP
Sede Administrativa Tel.: (12) 3122 - 7200

PG: 049 / 2ª Fl.
Rubr: [assinatura]

Pregão Nº 2022/000007

Processo Nº 2022/000349

ATA DE SESSÃO PÚBLICA

PREÂMBULO

Aos dezesseis dias do mês de agosto de 2022, às 14:00 horas, na sala de reuniões da Gerência de Suprimentos e Licitações, reuniram-se o(a) pregoeiro(a) e a equipe de apoio nomeados pelo Exmo. Sr Presidente do Saeg, para abertura da presente licitação na modalidade Pregão Presencial nº 000007/2022, visando a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração, por meio de lances verbais disputados entre os licitantes, cujo objetivo é a aquisição de SISTEMA DE ATENDIMENTO.

Requisitante(s) do presente instrumento: DIRETORIA COMERCIAL

Credenciamento: Os representantes credenciados declararam que cumprem plenamente os requisitos exigidos para habilitação na licitação e que não estão impedidos de participarem de licitações e de contratar com a Administração Pública em razão de penalidades, nem fatos impeditivos de sua habilitação. Os representantes credenciados entregaram os envelopes "Proposta" e "Documentação" das respectivas empresas, sendo:

CRENCIAMENTO

REPRESENTANTES

Empresas Credenciadas

Rodrigo de Oliveira

Antonio Sergio Souza da Costa Junior

Ronaldo Queiroga de Oliveira

Crispim Balduino da Silva Junior

EMPRESAS

AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA

CAPITAL TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA

IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO

SERVICE SOLUTIONS SOLUCOES EM CONTACT CEN

REGISTRO DO PREGÃO

Ato contínuo, foram abertos os Envelopes contendo as Propostas e, com a colaboração dos membros da Equipe de Apoio, o(a) Pregoeiro(a) examinou a compatibilidade do objeto, prazos e condições de fornecimento ou de execução, com aqueles definidos no Edital, tendo desclassificado as propostas desconformes e selecionados entre os Autores das demais, os Licitantes que participarão da Fase de Lances em razão dos preços propostos, nos termos dos incisos VIII e IX do artigo 4º da Lei Federal nº 10.520, de 17/07/2002.

Em seguida o(a) Pregoeiro(a) convidou individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor. A seqüência de ofertas de lances ocorreu da seguinte forma :

Item : 1 - lote único

Fase : Propostas

	VALOR	PORCENTAGEM	DATA E HORA	SITUAÇÃO
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	429.145,47	0,0000 %		Selecionada
CAPITAL TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA	491.973,02	14,6402 %		Selecionada
IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO	1.495.399,56	248,4598 %		Selecionada
SERVICE SOLUTIONS SOLUCOES EM CONTACT CENTER LTDA	1.601.100,00	273,0903 %		Não Selecionada

Fase : 1ª Rodada de Lances

	VALOR	PORCENTAGEM	DATA E HORA	SITUAÇÃO
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	423.870,00	%	17/08/2022 14:31:34	
IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO	426.000,00	%	17/08/2022 14:31:08	

Fase : 2ª Rodada de Lances

	VALOR	PORCENTAGEM	DATA E HORA	SITUAÇÃO
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	418.000,00	%	17/08/2022 14:32:14	
IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO	421.000,00	%	17/08/2022 14:31:52	

Fase : 3ª Rodada de Lances

[Assinaturas manuscritas em azul]



Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratingueta

CNPJ nº. 09.134.807/0001-91 - Inscrição Estadual - Isento
Rua Xavantes, nº. 1.880 - Jd. Aeroporto - 12512 - 010 - Guaratingueta-SP
Sede Administrativa Tel.: (12) 3122 - 7200

PG: 349 / 22 FI.
Rubr. *Gr*

Pregão Nº 2022/000007

ATA DE SESSÃO PÚBLICA

Processo Nº 2022/000349

VALOR	PORCENTAGEM	DATA E HORA	SITUAÇÃO
Fase : Rodada de Negociação			
VALOR	PORCENTAGEM	DATA E HORA	SITUAÇÃO
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	415.500,00	% 17/08/2022 14:43:27	Vencedor

CLASSIFICAÇÃO

Declarada encerrada a etapa de lances, as ofertas foram classificadas em ordem crescente de valor, na seguinte conformidade :

EMPRESA	VALOR CLASSIFICAÇÃO
Lote : 1 - Encerrado	
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	418.000,00 1º Lugar
IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO	421.000,00 2º Lugar
CAPITAL TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA	491.973,02 3º Lugar
SERVICE SOLUTIONS SOLUCOES EM CONTACT CENTER LTDA	1.601.100,00 4º Lugar

NEGOCIAÇÃO

Negociada a redução do preço da menor oferta, o(a) Pregoeiro(a) considerou que o preço obtido, abaixo especificado, é aceitável ou inaceitável.

ITEM	EMPRESA	VALOR NEGOCIADO	SITUAÇÃO
1	AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	418.000,00	ACEITÁVEL

HABILITAÇÃO

Aberto o 2º Envelope do(s) Licitante(s) que apresentou(aram) a melhor proposta e analisados os documentos de habilitação, foi verificado que :

ITEM	EMPRESA	DESCRIÇÃO
1	AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	Atende requisitos do Edital

Os documentos de habilitação examinados e as propostas dos credenciados foram rubricados pelo(a) Pregoeiro(a) e pelos membros da Equipe de Apoio e colocados à disposição dos Licitantes para exame e rubrica.

RESULTADO

À vista da habilitação, foi declarado:

1 AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA 415.500,00 Vencedor

HABILITAÇÃO E DECLARAÇÃO DE VENCEDOR

O(A) pregoeiro(a) julgou as empresas citadas abaixo habilitadas e vencedoras, sendo adjudicadas, conforme quadro a seguir:

ADJUDICADA	ÍTEM	VALOR
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA	1	415.500,00
TOTAL ==>		415.500,00

O(A) Senhor(a) Pregoeiro (a), convoca as licitantes adjudicadas para que, no prazo de 3 (três) dias úteis, enviem a planilha de preços unitários e totais condizentes com sua proposta vencedora para o e-mail: guilherme.santos@saeg.net.br

Consultados, os Licitantes declinaram do direito de interpor recurso e o(a) Pregoeiro(a) adjudicou o objeto deste Pregão aos licitantes declarados vencedores conforme acima, considerando que os preços ofertados estão de acordo com os praticados no mercado, conforme pesquisa de preços encartada nos autos.

OCORRÊNCIAS NA SESSÃO PÚBLICA

Fica agendado para o dia 22/08/2022, às 09:00h, a apresentação do sistema da empresa vencedora, conforme estabelecido em edital.

RECURSOS NA SESSÃO PÚBLICA

Handwritten signatures and marks in blue ink.



Companhia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá

CNPJ nº. 09.134.807/0001-91 - Inscrição Estadual - Isento
Rua Xavantes, nº. 1.880 - Jd. Aeroporto - 12512 - 010 - Guaratinguetá-SP
Sede Administrativa Tel.: (12) 3122 - 7200

PG: 3219 / 2a FI.
Rubr. *Op*

Pregão Nº 2022/000007
Processo Nº 2022/000349
Sem
recursos

ATA DE SESSÃO PÚBLICA

ENCERRAMENTO

ASSINAM:

REPRESENTANTE(S) DA(S) EMPRESA(S)

[Signature]
Rodrigo de Oliveira
AJA CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA

[Signature]
Antonio Sergio Souza da Costa Junior
CAPITAL TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA

[Signature]
Ronaldo Queiroga de Oliveira
IPPLAN - INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO

[Signature]
Crispim Balduino da Silva Junior
SERVICE SOLUTIONS SOLUCOES EM CONTACT CENTER LTDA

PREGOEIRO(A) E EQUIPE DE APOIO

[Signature]
GUILHERME CAVALCA DOS SANTOS
Equipe de Apoio

[Signature]
FABIANA DE GODOY SPINELLI
Pregoeiro(a)

[Signature]
DANIEL YOSHIO ARAI
Equipe de Apoio

[Signature]

ATA DE ABERTURA

PREGÃO PRESENCIAL N° 007/2022

PG: 349 / 22 FI
Rubr. <i>Gp</i>

FASE DE PROVA DE CONCEITO CONFORME CHECK LIST

Aos vinte e dois dias do mês de agosto de 2022, iniciou-se na Companhia de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá – SAEG, sob coordenação do Analista de Sistemas, Douglas Henrique Takezawa Paiva, auxiliado pela comissão especial de licitação, a demonstração pela empresa vencedora da licitação.


AJA Consultoria e Sistemas LTDA, CNPJ n° 27.935.595/0001-23, Sr. Rodrigo de Oliveira, CPF n° 279.958.388-16

Atendendo ao Anexo II do edital, após declarado o vencedor, a empresa vencedora teve o prazo de 2 (dois) dias úteis para iniciar a demonstração de seu sistema contendo os itens no Checklist, integrante do termo de referência, para verificação do seu cumprimento.

Dando início a apresentação, a empresa realizou no dia 22/08/2022 a apresentação dos seguintes temas:

- Sistema;
- Requisitos da Interface Web;
- Requisitos do Aplicativo para Smartphone;
- Aplicações para Serviços Específicos.

A conferência do checklist pode ser apreciada na planilha em anexo.


DOUGLAS HENRIQUE TAKEZAWA PAIVA
Comissão Especial





PG: 349 / 22 FI. _____
Rubr. _____

DIEGO ELIAS MOREIRA NASCIMENTO GOMES

Comissão Especial

DANIEL YOSHIO ARAI

Comissão Especial

DAVID DONALD ARAUJO DE PAULA

Comissão Especial

SALUAR PINTO MAGNI

Diretor Comercial

DIOGO TAVARES MARGATO

Diretor Administrativo e Financeiro

AJA Consultoria e Sistemas LTDA

CNPJ nº 27.935.595/0001-23

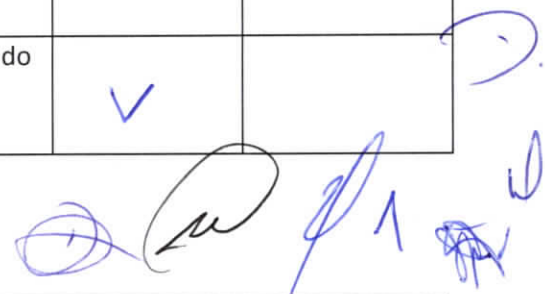
Sr. Rodrigo de Oliveira

CPF nº 279.958.388-16



ANEXO – CHECKLIST POC – PREGÃO PRESENCIAL 007/2022

ITEM	DESCRIÇÃO	APROVADO	REPROVADO
1	Demonstrar o cadastro do local responsável pelo serviço, sendo capaz de construir uma estrutura de no mínimo 2 níveis (secretaria e grupo de trabalho responsável) e as ações de manutenção possíveis no cadastro.	✓	
2	Demonstrar o cadastro de assunto e categoria do assunto e as ações de manutenção possíveis no cadastro.	✓	
3	Demonstrar como fazer gestão dos itens de cadastro básicos que auxiliam na correta execução do sistema no SIC.	✓	
4	Demonstrar como cadastrar um usuário responsável por um serviço dentro do sistema.	✓	
5	Demonstrar como configurar perfis de acesso dentro do sistema.	✓	
6	Demonstrar como incluir o usuário cadastrado em um perfil de acesso e acessar o sistema com esse usuário.	✓	
7	Modificar um perfil de acesso ao sistema e demonstrar as modificações ao acessar o sistema novamente com o usuário.	✓	
8	Demonstrar como o sistema relaciona os grupos de trabalho aos usuários.	✓	
9	Demonstrar como fica a lista de solicitações pendentes adicionando o usuário a mais de um grupo.	✓	
10	Demonstrar como configurar um serviço dentro do sistema, cadastrando informações básicas e incluindo questões específicas para o serviço exigidos neste edital.	✓	
11	Demonstrar como cadastrar um solicitante dentro do sistema, cadastrando todos os campos exigidos neste edital.	✓	
12	Demonstrar como registrar um serviço dentro do sistema, cadastrando todos os campos exigidos neste edital.	✓	
13	Demonstrar como configurar um pedido de informação dentro do sistema, cadastrando informações básicas e incluindo questões específicas para o serviço exigidos neste edital.	✓	
14	Demonstrar como registrar um pedido de informação dentro do sistema, cadastrando todos os campos exigidos neste edital.	✓	





PG: 349 / 22 FI
12512-010

15	Demonstrar, no momento do registro de uma solicitação, como o sistema apresenta as perguntas específicas cadastradas para aquele serviço.	✓	
16	Demonstrar, no momento do registro de uma solicitação, como o sistema apresenta os protocolos já criados para o mesmo solicitante.	✓	
17	Demonstrar, no momento do registro de uma solicitação, como o usuário poderá cadastrar a solicitação para um endereço diferente do endereço do solicitante.	✓	
18	Demonstrar como é a visualização da lista de pendências dos grupos de trabalho.	✓	
19	Demonstrar como o responsável pelo serviço visualiza uma solicitação de serviço.	✓	
20	Demonstrar como o responsável pelo serviço responde uma solicitação de serviço.	✓	
21	Demonstrar como o responsável pelo serviço solicita complementação de dados do protocolo.	✓	
22	Demonstrar como o responsável pelo serviço devolve uma solicitação por julgar que o protocolo não seja de responsabilidade dele.	✓	
23	Demonstrar como o responsável pelo serviço, ao acessar uma solicitação, visualiza a lista de protocolos vinculados a esse protocolo.	✓	
24	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da fila de protocolos que aguardam contato com o cidadão para aplicar a resposta dada pelo responsável.	✓	
25	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da fila de protocolos que aguardam avaliação para complementação de dados.	✓	
26	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da fila de protocolos que aguardam avaliação para mudança de assunto / responsabilidade.	✓	
27	Demonstrar como a gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da lista de protocolos que estão com resposta não aceita pelo solicitante.	✓	

[Handwritten signatures and initials]



28	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento visualiza e faz gestão da lista de protocolos para demandar ação de contato com o cidadão por parte dos tele atendentes.	✓	
29	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento encaminha os protocolos para tele atendentes.	✓	
30	Demonstrar como o tele atendente visualiza a lista de pendência dele para responder ao solicitante.	✓	
31	Demonstrar como o tele atendente responde ao solicitante dentro do SIC.	✓	
32	Demonstrar o procedimento para caso o cidadão aceite a resposta dada pelo tele atendente.	✓	
33	Demonstrar como acontece a pesquisa de satisfação após o aceite do cidadão.	✓	
34	Demonstrar o procedimento para o caso do cidadão não aceite a resposta dada pelo tele atendente.	✓	
35	Demonstrar como o histórico da solicitação apresenta as mudanças acontecidas no protocolo. Apresentar protocolos que demonstrem as condições a seguir: 1 - Solicitante aceitou a resposta, 2- Solicitante não aceitou a resposta, 3- Solicitante liga para a Central e consulta o andamento de uma solicitação que ainda não foi respondida e 4- Solicitação que foi concluída sem o solicitante participar da enquete de final de atendimento.	✓	
Requisitos da Interface Web		✓	
36	Demonstrar como o solicitante se cadastra no Portal Web.	✓	
37	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento valida o cadastro do solicitante que veio do Portal Web.	✓	
38	Demonstrar como o solicitante acessa o Portal Web após o cadastro.	✓	
39	Demonstrar como o solicitante cria uma solicitação no Portal Web.	✓	
40	Demonstrar como o solicitante visualiza a sua lista de solicitações no Portal Web.	✓	
41	Demonstrar como as solicitações criadas no Portal Web são traduzidas para dentro do sistema.	✓	

[Handwritten signatures and initials]



RG: 349 20
Rubr. Jp

42	Demonstrar como o solicitante visualiza a resposta da solicitação que contenha anexo no Portal Web.	✓	
43	Demonstrar como o solicitante aceita a resposta no Portal Web.	✓	
44	Demonstrar como acontece a pesquisa de satisfação no Portal Web.	✓	
45	Demonstrar como o solicitante não aceita a resposta no Portal Web com a inclusão de evidências como fotos, vídeos e arquivos PDF .	✓	
46	Demonstraro a tentativa de acesso de usuários inativados no Portal Web	✓	
Requisitos do Aplicativo para Smartphone		✓	
47	Demonstrar como o solicitante se cadastra no Aplicativo	✓	
48	Demonstrar como a equipe de gestão da Central de Atendimento valida o cadastro do solicitante que veio do Aplicativo	✓	
49	Demonstrar como o solicitante acessa o Aplicativo após o cadastro.	✓	
50	Demonstrar como o solicitante cria uma solicitação no Aplicativo.	✓	
51	Demonstrar como o solicitante visualiza a sua lista de solicitações no Aplicativo.	✓	
52	Demonstrar como as solicitações criadas no Aplicativo são traduzidas para dentro do sistema.	✓	
53	Demonstrar como o solicitante visualiza a resposta da solicitação que contenha anexo no Aplicativo.	✓	
54	Demonstrar como o solicitante aceita a resposta no Aplicativo.	✓	
55	.Demonstrar como acontece a pesquisa de satisfação no Aplicativo	✓	
56	Demonstrar como o solicitante não aceita a resposta no Aplicativo com a inclusão de evidências como fotos, vídeos e arquivos PDF .	✓	
57	Demonstraro a tentativa de acesso de usuários inativados no Aplicativo	✓	
Aplicações para Serviços Específicos		✓	

[Handwritten signatures and initials]



58	Demonstrar como o solicitante cria uma solicitação de Dívida Ativa.	✓	
59	Demonstrar como o solicitante visualiza a sua lista de solicitações no Aplicativo os protocolos de dívida ativa	✓	
60	Demonstrar como as solicitações criadas no Aplicativo são visualizadas	✓	
61	Demonstrar como o solicitante visualiza a resposta da solicitação solicitando o pagamento das guias	✓	
62	Demonstrar como o solicitante inclui os comprovantes de pagamento por título pago no Aplicativo.	✓	
63	Demonstrar como SAEG recebe a demanda e finaliza o processo com a inclusão do carnê	✓	
64	Demonstrar como SAEG cria um agendamento para comparecimento no guichê 1	✓	
65	Demonstrar como a Solicitante visualiza a resposta do protocolo	✓	





