



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

TERMO DE REFERÊNCIA

Credenciamento de empresas especializadas para prestação de serviços de apoio tecnológico, operacional e multicanal à recuperação administrativa de créditos municipais e à facilitação de seu adimplemento

Unidade requisitante	Secretaria Municipal de Administração e Finanças
Procedimento auxiliar	Credenciamento - contratações paralelas e não excludentes
Regime de remuneração	Ad êxito - percentual padronizado de 20% sobre valores elegíveis efetivamente ingressados nos cofres municipais
Base normativa principal	Lei Federal nº 14.133/2021; Lei Federal nº 4.320/1964; Lei Federal nº 13.709/2018; Decreto Municipal nº 229/2023; Lei Complementar Municipal nº 462/2016; Decreto Municipal nº 14/2020; demais normas correlatas

1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste Termo de Referência o credenciamento de empresas especializadas para prestação de serviços de apoio tecnológico, operacional e multicanal à recuperação administrativa de créditos municipais e à facilitação de seu adimplemento, mediante solução integrada de comunicação, automação, inteligência cadastral, atendimento humano e integração sistêmica, em condições padronizadas e sem exclusividade geral.

1.2. A solução deverá integrar recursos digitais, automatizados e humanos, em metodologia multicanal ou phygital, permitindo que a jornada de contato e regularização seja conduzida de forma rastreável e coordenada, independentemente do canal utilizado.

1.3. O objeto compreende, entre outras atividades compatíveis:

I - Localização, atualização, validação, higienização e complementação lícita de dados cadastrais;

II - Acionamentos ativos e receptivos por voz, SMS, e-mail, aplicativos de mensageria instantânea e outros canais autorizados;

III - utilização de URA, voicebot, chatbot e outros mecanismos automatizados de comunicação;

IV - Utilização de tecnologias de reconhecimento e processamento de voz e linguagem



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

natural, inclusive ASR, STT, TTS, NLU ou soluções funcionalmente equivalentes;

V - atendimento humano para situações que demandem intervenção assistida;

VI - disponibilização, quando requerida pela CONTRATANTE, de portal eletrônico seguro destinado à consulta e regularização dos débitos;

VII - apresentação das alternativas de pagamento e parcelamento previamente autorizadas pela legislação e parametrizadas pelo Município;

VIII - integração sistêmica por API, WebService ou tecnologia equivalente;

IX - registro e rastreabilidade de contatos, interações, solicitações de regularização, adesões, pagamentos e demais eventos relacionados à carteira;

X - disponibilização de painéis, relatórios e informações gerenciais necessários ao acompanhamento e à fiscalização;

XI - comunicação preventiva relativa a parcelas de acordos regularmente formalizados;

XII - disponibilização de infraestrutura tecnológica, telecomunicações, software, pessoal, suporte e demais recursos necessários à execução.

1.4. As especificações deste Termo de Referência estabelecem requisitos funcionais e de desempenho e não implicam preferência por fabricante, marca, tecnologia proprietária ou fornecedor específico.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação decorre da necessidade identificada no Estudo Técnico Preliminar de ampliar a capacidade do Município para recuperação administrativa de seus créditos, mediante utilização de recursos especializados de tecnologia, comunicação multicanal, automação, atualização cadastral e atendimento.

2.2. O modelo de credenciamento foi considerado adequado em razão da possibilidade e conveniência da atuação de múltiplos prestadores em condições padronizadas, sem seleção competitiva destinada à escolha de fornecedor único.

2.3. O credenciamento será realizado na hipótese de contratação paralela e não excludente, nos termos dos arts. 74, inciso IV, 78 e 79, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, observando-se também o Decreto Municipal nº 229/2023 e demais normas aplicáveis.

2.4. Todas as empresas ou consórcios que preencherem integralmente os requisitos estabelecidos no Edital e neste Termo de Referência poderão ser credenciados, não havendo classificação técnica ou econômica entre os habilitados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

3. DOS CRÉDITOS ABRANGIDOS

3.1. Poderão integrar as carteiras os créditos municipais vencidos e juridicamente passíveis de recuperação administrativa, de natureza tributária ou não tributária, inscritos ou não em dívida ativa e judicializados ou não, conforme seleção e validação da CONTRATANTE.

3.2. Poderão ser abrangidos, entre outros:

I - IPTU;

II - ISSQN;

III - taxas municipais;

IV - créditos relativos aos serviços de água e esgoto;

V - demais créditos tributários e não tributários de titularidade municipal compatíveis com o objeto.

3.3. A relação constante do item anterior não possui caráter exaustivo, podendo ser incluídas outras espécies de créditos municipais legalmente passíveis de recuperação administrativa, sem alteração da natureza do objeto.

3.4. Não deverão ser encaminhados para acionamento créditos que, conforme validação do órgão municipal competente:

I - estejam extintos ou prescritos;

II - sejam inexigíveis;

III - estejam submetidos a decisão administrativa ou judicial que impeça a cobrança;

IV - apresentem outra situação jurídica incompatível com a atuação administrativa prevista neste Termo de Referência.

4. DOS LIMITES DE ATUAÇÃO DAS CONTRATADAS

4.1. As CONTRATADAS exercerão exclusivamente atividades materiais, tecnológicas, instrumentais e operacionais de apoio, não lhes sendo transferidas competências inerentes ao poder de império, à Administração Tributária ou à representação jurídica do Município.

4.2. Permanecerão sob responsabilidade exclusiva dos órgãos municipais competentes, entre outros:

I - constituição e lançamento do crédito;

II - inscrição, alteração, cancelamento ou baixa em dívida ativa;

III - reconhecimento de prescrição, decadência ou outra causa de extinção;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

- IV - concessão de isenção, remissão, anistia, desconto, benefício ou renúncia fiscal;
- V - estabelecimento das condições legais de parcelamento ou regularização;
- VI - aprovação ou homologação administrativa quando exigida;
- VII - decisão sobre impugnação ou situação tributária individual;
- VIII - representação judicial e extrajudicial do Município;
- IX - ajuizamento, condução, suspensão e extinção de execução fiscal;
- X - demais atos inerentes ao poder de império ou legalmente reservados a agentes públicos.

4.3. A CONTRATADA somente poderá apresentar ao contribuinte as alternativas de regularização previamente definidas pela legislação e parametrizadas pela CONTRATANTE, sendo vedada a criação, concessão ou alteração autônoma de descontos, prazos, encargos ou condições.

5. DOS CRÉDITOS JUDICIALIZADOS

5.1. Os créditos submetidos a execução fiscal ou outro processo judicial poderão integrar as carteiras, desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE e observadas as orientações da Procuradoria Municipal.

5.2. A atuação da CONTRATADA limitar-se-á aos contatos e procedimentos administrativos e materiais voltados à regularização do débito.

5.3. É expressamente vedado à CONTRATADA:

- I - representar o Município em juízo;
- II - peticionar em processo judicial em nome da Municipalidade;
- III - requerer suspensão, desistência ou extinção de execução fiscal;
- IV - transacionar judicialmente em nome do Município;
- V - praticar qualquer ato de competência da Procuradoria Municipal.

5.4. A regularização de crédito judicializado deverá ser comunicada ao Município para adoção, pela Procuradoria, das providências processuais pertinentes.

6. DO FLUXO OPERACIONAL

6.1. A CONTRATANTE disponibilizará às CONTRATADAS em execução as carteiras sob sua responsabilidade, preferencialmente mediante integração sistêmica.

6.2. As informações relativas ao crédito, aos valores atualizados, às formas de regularização, às condições de parcelamento e aos meios de pagamento deverão



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

originar-se dos sistemas ou parâmetros oficialmente fornecidos pela CONTRATANTE.

6.3. Cada ação praticada pela CONTRATADA deverá ser registrada de forma individualizada e auditável.

6.4. Os roteiros de comunicação, árvores de atendimento automatizado, mensagens e demais conteúdos que façam uso do nome, símbolos ou identidade institucional do Município dependerão de aprovação prévia da CONTRATANTE.

6.5. As abordagens deverão:

I - identificar adequadamente a finalidade do contato;

II - preservar a dignidade, a privacidade e a segurança do destinatário;

III - evitar exposição da condição de devedor a terceiros;

IV - observar horários, frequência e canais de contato compatíveis com a legislação aplicável e com as regras estabelecidas pela CONTRATANTE;

V - vedar ameaças, constrangimentos, informações enganosas, simulação de atos judiciais ou qualquer meio abusivo de cobrança.

7. DA DISTRIBUIÇÃO DAS CARTEIRAS E DO RODÍZIO

7.1. Não haverá limite máximo de empresas ou consórcios que poderão ser credenciados.

7.2. Por razões de integração tecnológica, segurança das bases, fiscalização, conciliação dos resultados e gestão operacional, atuarão simultaneamente no máximo 3 (três) credenciados.

7.3. O limite previsto no item anterior refere-se exclusivamente à execução simultânea e não ao número de participantes integrantes do credenciamento.

7.4. Havendo número de credenciados aptos superior ao de posições disponíveis para execução, a ordem inicial será definida mediante sorteio público, devidamente documentado.

7.5. Após o sorteio, será formada fila objetiva e circular de convocação, observada a rotatividade exigida pelo regulamento municipal.

7.6. Os credenciados admitidos posteriormente serão posicionados após o último integrante da ordem vigente, observadas as regras do Edital e do Decreto Municipal nº 229/2023.

7.7. Cada período de efetiva atuação terá duração ordinária máxima de 6 (seis) meses.

7.8. Existindo credenciados aptos aguardando oportunidade, será promovido rodízio



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

ao final do respectivo ciclo.

7.9. Quando o número de credenciados aguardando for inferior ao número de posições em execução, serão substituídas tantas posições quantas forem necessárias para assegurar oportunidade aos integrantes da fila, observada a ordem objetiva prevista neste Termo de Referência e no Edital.

7.10. Na necessidade de determinar qual prestador deixará temporariamente a execução, será considerada primeiramente a maior duração contínua de permanência na operação e, persistindo igualdade, a ordem estabelecida no sorteio.

7.11. A CONTRATANTE poderá convocar o próximo credenciado com antecedência suficiente para realização da integração e homologação, de modo a reduzir risco de descontinuidade na troca de ciclo, sem liberação antecipada de carteira real.

7.12. Inexistindo credenciado apto aguardando convocação, a empresa em operação poderá continuar em execução.

7.13. A permanência excepcional de empresa além do ciclo, apesar da existência de credenciado aguardando, somente será admitida diante de necessidade técnica relevante, devidamente motivada e por período estritamente necessário, vedada sua utilização como mecanismo de preterição dos demais participantes.

7.14. Desempenho superior não conferirá direito à quebra da ordem de rodízio.

7.15. O ciclo operacional não se confunde com o prazo de vigência contratual. Fora de período de execução, a contratada poderá permanecer vinculada sem carteira ativa e sem remuneração, até nova convocação, desde que seu contrato e credenciamento permaneçam vigentes.

8. DA FORMAÇÃO E SEGREGAÇÃO DAS CARTEIRAS

8.1. A distribuição entre os prestadores em execução buscará equilíbrio econômico e operacional, considerando, conforme disponibilidade dos dados:

I - quantidade de devedores;

II - valor atualizado dos créditos;

III - natureza dos créditos;

IV - antiguidade;

V - situação administrativa ou judicial;

VI - qualidade cadastral;

VII - outros fatores objetivos relevantes previamente definidos pela Administração.

8.2. Um mesmo crédito ou devedor não será submetido simultaneamente à atuação



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

ordinária por mais de uma CONTRATADA.

8.3. A exclusividade será exclusivamente operacional e temporária sobre a carteira atribuída, não representando exclusividade contratual geral, preferência ou direito adquirido.

8.4. As carteiras poderão ser alteradas ou redistribuídas por determinação motivada da Administração nas hipóteses previstas neste Termo de Referência e no Edital.

9. DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

9.1. Correrão integralmente por conta da CONTRATADA os custos de infraestrutura, equipamentos, softwares, licenças, telecomunicações, desenvolvimento, pessoal e demais insumos necessários à prestação.

9.2. A infraestrutura deverá contemplar, conforme aplicável:

I - plataforma de comunicação ativa e receptiva;

II - URA e discagem automatizada;

III - agentes virtuais de voz e texto;

IV - mecanismos de reconhecimento e processamento de linguagem, ou tecnologia funcionalmente equivalente;

V - mecanismo de identificação e tratamento de chamadas não atendidas, correio de voz ou secretária eletrônica, quando tecnicamente aplicável;

VI - possibilidade de transferência para atendimento humano;

VII - comunicação por SMS, e-mail e aplicativos de mensageria instantânea;

VIII - solução omnichannel que preserve o histórico do atendimento;

IX - gravação e armazenamento auditável das interações telefônicas de voz relacionadas à carteira, quando legalmente admitido e tecnicamente aplicável, com controles de acesso e retenção definida pela CONTRATANTE;

X - portal web responsivo e compatível com navegadores amplamente utilizados, quando exigido pela carteira;

XI - painéis e relatórios de acompanhamento;

XII - mecanismos de autenticação e controle de acesso;

XIII - redundância de infraestrutura e conectividade capaz de afastar ponto único de falha.

9.3. Não será exigida instalação física ou sede da CONTRATADA no Município de Serrana, salvo necessidade específica superveniente, devidamente justificada, compatível com o objeto e sem restrição indevida à competitividade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

10. DA INTEGRAÇÃO SISTÊMICA E DA HOMOLOGAÇÃO

10.1. A integração entre os sistemas das partes será realizada por API, WebService ou outra tecnologia segura e tecnicamente compatível.

10.2. A CONTRATADA deverá possuir equipe e capacidade técnica suficientes para desenvolver e manter as integrações sob sua responsabilidade.

10.3. O prazo para conclusão e estabilização da integração será de até 30 (trinta) dias, contado da disponibilização, pela CONTRATANTE, de todos os acessos, credenciais, especificações, ambientes e recursos necessários.

10.4. Na ocorrência de indisponibilidade, limitação, incompatibilidade ou impedimento relacionado aos sistemas, APIs, ambientes ou infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATANTE que comprovadamente impeça ou retarde a integração, o prazo ficará suspenso ou será prorrogado pelo período necessário à superação do impedimento, mediante registro técnico e reconhecimento pela fiscalização.

10.5. A CONTRATADA não sofrerá sanção por atraso que comprovadamente não lhe seja imputável.

10.6. A integração será validada inicialmente em ambiente de homologação, utilizando-se dados fictícios, anonimizados ou tecnicamente adequados à finalidade de teste.

10.7. Não serão realizados testes não autorizados no ambiente de produção.

10.8. A liberação de carteira real dependerá de homologação técnica prévia, destinada à comprovação objetiva do funcionamento das integrações, controles de segurança e funcionalidades essenciais.

10.9. A homologação constitui condição para início da execução e não procedimento competitivo entre os credenciados.

10.10. Não concluída a homologação por fato imputável à empresa convocada no prazo aplicável, a Administração poderá convocar o próximo integrante da fila para ocupar a posição operacional. Após sanar as pendências e obter a homologação, a empresa não homologada será reposicionada na fila segundo as regras do Edital, sem prejuízo das medidas cabíveis por eventual inadimplemento.

11. DOS MEIOS DE PAGAMENTO OFERECIDOS AO CONTRIBUINTE

11.1. As plataformas deverão disponibilizar ou direcionar o usuário exclusivamente



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

para meios de pagamento oficialmente autorizados pela CONTRATANTE.

11.2. Poderão ser utilizados, conforme disponibilização municipal, boleto bancário, PIX, QR Code, link de pagamento ou outro instrumento oficialmente admitido.

11.3. Os valores pagos deverão ser liquidados integralmente em favor do Município ou de agente arrecadador formalmente autorizado, sendo vedado seu trânsito por conta bancária ordinária da CONTRATADA.

11.4. É vedada a retenção, compensação ou dedução direta da remuneração contratual sobre valores arrecadados.

11.5. A remuneração da CONTRATADA será paga separadamente pelo Município após o ingresso da receita e a regular liquidação da despesa.

11.6. Novos meios de pagamento oficialmente implantados pelo Município deverão ser incorporados pela CONTRATADA em prazo tecnicamente razoável, limitado a 90 (noventa) dias, contado da disponibilização das informações e recursos necessários à integração.

12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

12.1. A qualificação técnica será destinada a comprovar que os interessados possuem capacidade efetiva para executar objeto de complexidade tecnológica e operacional compatível.

12.2. Será exigida apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. O conjunto documental deverá demonstrar, obrigatoriamente, execução satisfatória de serviços de recuperação administrativa de créditos ou de cobrança/gestão de ativos financeiros mediante solução tecnológica multicanal ou phygital, com características e complexidade compatíveis com o objeto.

12.3. A capacidade complementar poderá ser demonstrada, no mesmo atestado ou em documentos distintos, por experiência que envolva:

I - plataformas digitais de negociação ou regularização;

II - automação de atendimento por voz e/ou texto;

III - integração de sistemas por API, WebService ou tecnologia equivalente;

IV - atualização, validação ou enriquecimento cadastral;

V - gestão e processamento de bases relevantes de usuários, clientes ou contribuintes;

VI - operação omnichannel e rastreabilidade de interações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana–SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

12.4. Não será exigido que um único atestado reproduza integralmente todas as funcionalidades do objeto, desde que o conjunto apresentado demonstre experiência suficiente nas parcelas de maior relevância técnico-operacional.

12.5. Será admitida a soma de atestados para demonstração da capacidade técnico-operacional, desde que a soma seja compatível com a natureza do requisito. Eventual restrição ao somatório somente poderá ocorrer quando tecnicamente indispensável à demonstração de capacidade simultânea, mediante justificativa expressa.

12.6. Não será exigida experiência mínima de 12 (doze) meses ou qualquer outro período temporal mínimo.

12.7. Para a parcela de maior relevância técnico-operacional relacionada ao processamento e à gestão de carteira em solução multicanal ou phygital, será exigida comprovação quantitativa correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo da carteira operacional máxima ordinariamente atribuível a uma única credenciada por ciclo, observado o art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

12.8. O quantitativo absoluto correspondente ao item anterior:

Carteira operacional máxima de referência = 600.000 registros; exigência técnico-operacional mínima (50%) = 300.000 registros.

12.10. Os atestados deverão conter elementos suficientes para identificar:

I - a entidade emitente;

II - a empresa executora;

III - o objeto realizado;

IV - a dimensão ou o quantitativo executado, quando relevante;

V - a declaração de execução satisfatória;

VI - os demais dados necessários à aferição de autenticidade e compatibilidade.

12.11. A Administração poderá realizar diligências para confirmar autenticidade, extensão e conteúdo dos documentos apresentados, observados os limites do art. 64 da Lei Federal nº 14.133/2021.

13. DA CAPACIDADE TECNOLÓGICA

13.1. A interessada deverá demonstrar disponibilidade, propriedade, licenciamento, cessão de uso ou outro título legítimo que lhe assegure acesso aos recursos tecnológicos essenciais à execução.

13.2. Não será exigido que todos os componentes tecnológicos sejam de propriedade da empresa, admitindo-se soluções regularmente licenciadas, contratadas ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

integradas, desde que a interessada permaneça responsável pela execução e pela segurança do ambiente sob sua gestão.

13.3. A capacidade documental não substituirá a homologação técnica prevista na Seção 10.

14. DA PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

14.1. Será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, observadas as disposições do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021 e as regras do Edital.

14.2. Deverão ser observados, entre outros:

- I - apresentação de compromisso público ou particular de constituição do consórcio;
- II - indicação da empresa líder, responsável pela representação perante a Administração;
- III - somatório das capacidades técnicas, na forma da legislação;
- IV - responsabilidade solidária dos integrantes;
- V - impedimento de uma mesma empresa participar, no mesmo credenciamento, isoladamente e em consórcio ou em mais de um consórcio;
- VI - constituição e registro do consórcio antes da celebração do contrato.

14.3. O consórcio será considerado um único credenciado e um único prestador para fins de convocação, rodízio e limite de três operadores simultaneamente.

14.4. Não será estabelecido número máximo de empresas consorciadas sem justificativa técnica específica aprovada pela autoridade competente.

14.5. Na habilitação econômico-financeira do consórcio serão observados os §§ 1º e 2º do art. 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, inclusive o acréscimo legalmente aplicável sobre o valor exigido de licitante individual, salvo justificativa formal, não se aplicando o acréscimo aos consórcios compostos integralmente por microempresas e empresas de pequeno porte.

15. DA HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DEMAIS REQUISITOS

15.1. A habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira será disciplinada no Edital em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021.

15.2. A qualificação econômico-financeira será proporcional aos riscos da contratação e não poderá ser empregada como critério de classificação ou preferência entre credenciados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

15.3. É vedada exigência de faturamento mínimo anterior, índices de rentabilidade ou lucratividade ou outro requisito não admitido pela legislação.

15.4. Eventuais índices econômico-financeiros deverão ser objetivos, usuais e justificados no processo, na forma do art. 69 da Lei Federal nº 14.133/2021.

15.5. Patrimônio líquido, tempo de constituição empresarial ou maior experiência anterior não constituirão critérios para definição da ordem de convocação.

16. DO CREDENCIAMENTO

16.1. Serão credenciadas todas as empresas e consórcios que comprovarem o atendimento integral aos requisitos do Edital.

16.2. Não haverá pontuação, disputa ou classificação por qualidade, experiência, patrimônio, tempo de constituição ou volume de operações anteriores.

16.3. O credenciamento não gera direito subjetivo:

I - à contratação imediata;

II - ao recebimento de carteira;

III - a volume mínimo de créditos;

IV - a faturamento mínimo;

V - à permanência contínua em execução.

16.4. O chamamento permanecerá disponível durante sua vigência em sítio eletrônico oficial, permitindo o cadastramento permanente de novos interessados, na forma do art. 79, § 1º, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021.

17. DA CONTRATAÇÃO E DA VIGÊNCIA

17.1. A contratação dos credenciados convocados será formalizada mediante processo próprio de inexigibilidade de licitação, com fundamento no art. 74, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2. O contrato terá prazo inicial de 12 (doze) meses, contado na forma definida no instrumento contratual.

17.3. Eventual prorrogação dependerá do atendimento dos requisitos legais, da permanência do interesse público e da demonstração de vantagem para a Administração.

17.4. A vigência contratual não garante execução durante todos os seus meses, em razão do sistema de rodízio previsto neste Termo de Referência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

18. DA REMUNERAÇÃO AD ÊXITO

18.1. A CONTRATADA será remunerada exclusivamente em razão do êxito efetivamente obtido na recuperação administrativa dos créditos.

18.2. A remuneração corresponderá a 20% (vinte por cento) dos valores elegíveis efetivamente arrecadados e ingressados nos cofres municipais em decorrência direta e comprovada de sua atuação.

18.3. O percentual previsto compreende integralmente todos os custos necessários à execução, inclusive tecnologia, licenças, implantação, integração, telecomunicações, tratamento cadastral, infraestrutura, mão de obra, atendimento, suporte, tributos incidentes sobre a remuneração e demais despesas diretas e indiretas.

18.4. Não haverá remuneração fixa, mensalidade, taxa de setup, pagamento por licença, por registro tratado, por contato realizado ou pela mera disponibilização de plataforma.

19. DO NEXO CAUSAL PARA REMUNERAÇÃO

19.1. O simples fato de determinado crédito integrar carteira atribuída à CONTRATADA não gera direito a remuneração.

19.2. Somente será considerado recuperado pela CONTRATADA o valor cujo ingresso decorrer de atuação anterior objetivamente registrada e comprovável.

19.3. Os registros deverão permitir identificar, no mínimo:

I - contribuinte ou devedor;

II - débito;

III - data e modalidade da atuação;

IV - canal utilizado;

V - registro ou protocolo correspondente;

VI - evento de regularização;

VII - valor efetivamente ingressado.

19.4. Não serão remunerados pagamentos comprovadamente:

I - espontâneos e sem atuação anterior da CONTRATADA;

II - decorrentes exclusivamente de iniciativa própria do Município;

III - decorrentes exclusivamente de atuação judicial ou administrativa de agentes públicos;

IV - realizados em campanhas gerais, programas de regularização ou REFIS sem



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana–SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

nexo demonstrado com atividade individualizada da CONTRATADA;

V - atribuíveis a outra credenciada;

VI - já remunerados anteriormente.

19.5. É vedada qualquer forma de dupla remuneração pelo mesmo ingresso financeiro.

20. DOS PARCELAMENTOS E DOS EFEITOS APÓS O CICLO

20.1. Nos parcelamentos, a remuneração incidirá apenas sobre cada parcela efetivamente paga e ingressada nos cofres municipais, e não sobre o valor nominal integral do acordo.

20.2. O encerramento do ciclo operacional não elimina o direito à remuneração relativa a parcelamento ou acordo comprovadamente originado pela atuação da CONTRATADA durante seu período legítimo de execução.

20.3. Enquanto aquele acordo específico permanecer válido e regularmente adimplido, as parcelas efetivamente ingressadas poderão permanecer vinculadas à CONTRATADA que comprovadamente deu causa à regularização, observadas as previsões orçamentárias e contratuais aplicáveis.

20.4. A vinculação cessará quando:

I - o acordo for rescindido ou cancelado;

II - houver nova negociação autônoma atribuível a outro prestador;

III - for comprovada inexistência do nexo causal;

IV - ocorrer outra hipótese prevista no contrato.

20.5. O direito previsto nesta Seção representa efeito financeiro decorrente de atuação já realizada e não autoriza a CONTRATADA a continuar abordando a carteira após o encerramento de sua atribuição operacional.

20.6. Os efeitos financeiros posteriores ao ciclo não implicam prorrogação automática do contrato nem autorizam nova atividade operacional, permanecendo sujeitos à regular cobertura orçamentária e contratual das obrigações constituídas.

21. DOS CRÉDITOS JUDICIALIZADOS E DA BASE REMUNERATÓRIA

21.1. Nos créditos judicializados, a remuneração incidirá apenas sobre os valores pertencentes ao Município efetivamente recuperados em decorrência da atuação administrativa comprovada da CONTRATADA.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

21.2. Não comporão a base remuneratória:

- I - custas judiciais;
- II - despesas processuais;
- III - honorários advocatícios;
- IV - honorários sucumbenciais;
- V - demais valores que não constituam receita municipal elegível no âmbito do objeto.

22. DA ESTIMATIVA FINANCEIRA

22.1. Para fins de planejamento, o estoque inicialmente considerado pela Administração corresponde a aproximadamente R\$ 43.000.000,00 (quarenta e três milhões de reais), abrangendo créditos tributários e relacionados aos serviços de água e esgoto dos últimos cinco anos, conforme levantamento municipal incorporado ao processo.

22.2. A projeção inicial de recuperação é de aproximadamente R\$ 4.300.000,00 (quatro milhões e trezentos mil reais), resultando em despesa estimada de R\$ 860.000,00 (oitocentos e sessenta mil reais) mediante aplicação do percentual de 20%.

22.3. A projeção de R\$ 4.300.000,00 possui natureza exclusivamente estimativa e:

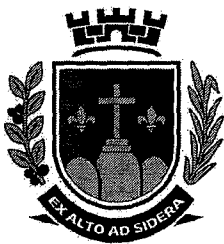
- I - não representa teto de recuperação;
- II - não constitui garantia de arrecadação;
- III - não constitui meta exauriente;
- IV - não limita a atuação sobre carteiras regularmente atribuídas;
- V - não assegura faturamento mínimo às CONTRATADAS.

22.4. Os valores efetivamente recuperados poderão superar a estimativa, desde que a execução financeira permaneça amparada pelos instrumentos orçamentários e contratuais cabíveis.

22.5. A Administração deverá acompanhar continuamente a despesa variável e, antes do atingimento do limite financeiro contratual ou orçamentário aplicável, adotar as providências formalmente cabíveis para eventual ampliação, quando juridicamente possível, ou suspender novas atribuições de carteira, sem prejudicar direitos remuneratórios já regularmente constituídos.

22.6. A utilização de remuneração variável deverá respeitar o limite orçamentário fixado pela Administração, nos termos do art. 144, § 2º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

22.7. A justificativa de compatibilidade econômica do percentual de 20% deverá



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

integrar a instrução do processo administrativo antes da publicação do Edital, por meio idôneo admitido pelo art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021.

23. DA MEDIÇÃO, DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

23.1. A medição dos serviços e a apuração da remuneração ocorrerão mensalmente, com base exclusivamente nos valores elegíveis efetivamente ingressados nos cofres municipais e conciliados com os registros de atuação da CONTRATADA.

23.2. A CONTRATADA apresentará relatório analítico preliminar dos valores cuja remuneração reivindique, acompanhado dos registros necessários à comprovação do nexo causal.

23.3. A CONTRATANTE realizará a conferência e a conciliação com os valores efetivamente ingressados em seus sistemas financeiros e comunicará o montante aprovado para faturamento.

23.4. Após a validação do montante, a CONTRATADA emitirá o correspondente documento fiscal, sobre o qual incidirão as retenções tributárias legalmente aplicáveis.

23.5. Recebido o documento fiscal regular, a Administração procederá ao ateste, à liquidação da despesa e ao pagamento no prazo estabelecido no Edital e no contrato, observadas as normas financeiras, orçamentárias e de ordem cronológica aplicáveis.

23.6. Nenhum pagamento será efetuado com base exclusivamente em acordo celebrado, boleto emitido, promessa de pagamento ou parcela ainda não liquidada.

24. DOS INDICADORES DE EXECUÇÃO

24.1. A fiscalização acompanhará indicadores objetivos de qualidade e continuidade, compreendendo, entre outros:

- I - disponibilidade da plataforma;
- II - estabilidade das integrações;
- III - rastreabilidade dos registros;
- IV - processamento das carteiras atribuídas;
- V - segurança da informação;
- VI - qualidade dos atendimentos;
- VII - tratamento de reclamações;
- VIII - cumprimento dos prazos operacionais;
- IX - integridade dos relatórios e conciliações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

X - resultados de recuperação, para fins gerenciais.

24.2. A disponibilidade mensal dos componentes críticos de plataforma sob controle direto da CONTRATADA deverá alcançar, como nível mínimo de serviço, 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), excluídas indisponibilidades previamente programadas e autorizadas, falhas de sistemas da CONTRATANTE, caso fortuito ou força maior e fatores externos comprovadamente não imputáveis à CONTRATADA.

24.3. O resultado financeiro será acompanhado para avaliação da efetividade das carteiras, mas não constituirá isoladamente critério automático de sanção, consideradas as diferenças de perfil, idade, qualidade cadastral e recuperabilidade dos créditos.

24.4. Descumprimentos operacionais reiterados poderão gerar plano de correção, redução ou retirada da carteira, suspensão temporária de novas distribuições e, nos casos graves ou reiterados, extinção contratual ou descredenciamento, mediante procedimento regular.

25. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

25.1. CONTRATANTE e CONTRATADAS deverão observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), as normas relativas ao sigilo fiscal e demais regras aplicáveis ao tratamento das informações.

25.2. Os dados recebidos ou obtidos em decorrência da contratação somente poderão ser tratados para as finalidades estritamente relacionadas ao objeto.

25.3. O enriquecimento cadastral deverá utilizar apenas fontes e procedimentos juridicamente lícitos e compatíveis com a finalidade da contratação, vedada aquisição ou utilização de bases cuja origem ou licitude não possa ser demonstrada.

25.4. A CONTRATADA deverá manter controles técnicos e administrativos adequados, incluindo:

- I - controle individualizado de usuários e privilégios;
- II - autenticação adequada;
- III - criptografia em trânsito;
- IV - registro de logs;
- V - segregação de ambientes;
- VI - controle de cópias e exportações;
- VII - gestão de vulnerabilidades;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

VIII - cópias de segurança, quando aplicáveis;

IX - procedimento de resposta a incidentes;

X - rastreabilidade dos acessos.

25.5. A conexão aos sistemas municipais será realizada mediante VPN ou tecnologia equivalente de comunicação criptografada e rastreável.

25.6. Poderá ser exigido IP público fixo quando tecnicamente necessário à arquitetura de segurança da CONTRATANTE, admitida tecnologia equivalente que proporcione controle e rastreabilidade de nível igual ou superior e seja previamente aprovada.

25.7. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, sem demora injustificada e no prazo máximo operacional estabelecido no contrato, qualquer incidente de segurança relevante ou suspeita fundamentada que possa comprometer dados ou sistemas vinculados ao objeto, fornecendo as informações necessárias à resposta institucional e às comunicações legalmente exigidas.

25.8. Encerrada a relação contratual ou cessada a necessidade de tratamento, os dados deverão ser devolvidos, disponibilizados ou eliminados conforme instrução da CONTRATANTE e legislação aplicável, ressalvadas hipóteses legítimas de conservação.

25.9. Certificações como ISO/IEC 27001 poderão ser admitidas como evidência de controles de segurança, mas não serão exigidas de maneira exclusiva quando a empresa puder demonstrar controles equivalentes.

26. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

26.1. Constituem obrigações da CONTRATADA, além das demais estabelecidas neste Termo:

I - executar os serviços com qualidade, diligência e observância da legislação;

II - manter durante a execução as condições de habilitação exigidas;

III - fornecer todos os recursos necessários à prestação;

IV - preservar o sigilo das informações;

V - cumprir as regras de proteção de dados;

VI - observar rigorosamente os parâmetros de regularização definidos pelo Município;

VII - manter os sistemas e integrações sob sua responsabilidade em funcionamento adequado;

VIII - registrar as ações realizadas de forma auditável;

IX - fornecer relatórios e informações solicitados pela fiscalização;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

- X - corrigir falhas de sua responsabilidade nos prazos determinados;
- XI - manter pessoal qualificado;
- XII - responsabilizar-se por seus empregados, prepostos e subcontratados autorizados;
- XIII - comunicar incidentes, indisponibilidades e irregularidades relevantes;
- XIV - abster-se de utilizar dados ou informações municipais para finalidade própria ou de terceiros;
- XV - não utilizar a identidade institucional do Município sem autorização;
- XVI - não exigir do contribuinte taxa, tarifa ou encargo próprio pela prestação dos serviços;
- XVII - não receber em conta própria valores destinados ao Município;
- XVIII - cooperar integralmente com auditorias e fiscalização.

27. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

27.1. Compete à CONTRATANTE:

- I - disponibilizar as carteiras regularmente autorizadas;
- II - fornecer os dados e parâmetros necessários;
- III - disponibilizar os acessos e especificações das APIs ou sistemas de integração;
- IV - manter ambiente adequado de homologação, quando aplicável;
- V - definir as condições legalmente autorizadas de pagamento e parcelamento;
- VI - validar os conteúdos institucionais utilizados nas abordagens;
- VII - designar gestor e fiscais do contrato;
- VIII - acompanhar e fiscalizar a execução;
- IX - realizar a conciliação dos valores efetivamente arrecadados;
- X - processar e liquidar as remunerações devidas;
- XI - comunicar falhas ou irregularidades constatadas;
- XII - bloquear acessos sempre que necessário à segurança;
- XIII - fornecer informações necessárias ao tratamento dos créditos judicializados em articulação com a Procuradoria;
- XIV - adotar as medidas administrativas, contratuais e orçamentárias necessárias à execução.

28. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

28.1. A execução será acompanhada por gestor e fiscais formalmente designados pela Administração.

28.2. A fiscalização poderá acessar relatórios, registros de atendimento, indicadores, gravações, logs e demais evidências relacionadas ao contrato, respeitadas as normas de proteção de dados e segurança.

28.3. A atuação fiscalizatória da CONTRATANTE não reduz nem exclui a responsabilidade da CONTRATADA.

28.4. As decisões relativas a distribuição, rodízio, retirada ou redistribuição de carteiras deverão ser registradas e motivadas.

29. DA SUBCONTRATAÇÃO

29.1. É vedada a transferência integral do objeto.

29.2. A subcontratação parcial somente poderá ocorrer mediante autorização prévia e expressa da CONTRATANTE, quando juridicamente permitida e sem descaracterização da capacidade que fundamentou o credenciamento, em observância ao art. 79, § 1º, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021.

29.3. O uso regular de serviços de telecomunicações, infraestrutura em nuvem, licenciamento de software e fornecedores tecnológicos auxiliares não caracterizará, por si só, subcontratação do núcleo do objeto, desde que a CONTRATADA permaneça integralmente responsável pela execução.

29.4. A participação em consórcio não se confunde com subcontratação.

30. DA GARANTIA CONTRATUAL

30.1. Considerando que a remuneração somente ocorrerá após resultado financeiro efetivo, que os custos de implantação e operação correrão por conta da CONTRATADA e que não haverá pagamento antecipado, não será exigida garantia contratual, sem prejuízo das responsabilidades administrativas, civis e legais decorrentes da execução.

31. DAS SANÇÕES, DA EXTINÇÃO CONTRATUAL E DO DESCREDENCIAMENTO

31.1. O descumprimento das obrigações poderá ensejar as sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/2021, no Edital e no contrato, observados a tipificação legal, a



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

natureza e a gravidade da infração.

31.2. A aplicação de sanção dependerá de processo administrativo com contraditório e ampla defesa, nos prazos e na forma previstos na legislação.

31.3. Poderão justificar, conforme a gravidade e observado o procedimento cabível, retirada de carteira, extinção do contrato ou descredenciamento:

I - utilização ou divulgação indevida de dados;

II - fraude ou adulteração de registros;

III - cobrança de valores ou condições não autorizadas;

IV - recebimento indevido de recursos públicos;

V - abordagem abusiva ou reiteradamente irregular;

VI - descumprimento grave das regras de segurança;

VII - prática de ato reservado aos agentes públicos;

VIII - interrupção injustificada dos serviços;

IX - descumprimento reiterado dos níveis de serviço;

X - perda das condições necessárias ao credenciamento.

31.4. A retirada ou suspensão de carteira por necessidade operacional ou em cumprimento ao rodízio não terá natureza sancionatória.

32. DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO DA EXECUÇÃO

32.1. Encerrada a execução de determinada carteira ou extinto o contrato, a CONTRATADA deverá cessar imediatamente novas abordagens relativas aos créditos retirados, salvo autorização expressa para ato de transição.

32.2. A CONTRATANTE promoverá o bloqueio dos acessos que deixarem de ser necessários.

32.3. A CONTRATADA deverá entregar os dados, registros e informações necessários à continuidade administrativa e à transferência segura das carteiras.

32.4. Permanecerão preservados os direitos remuneratórios regularmente constituídos, inclusive aqueles decorrentes dos parcelamentos enquadrados na Seção 20.

32.5. As obrigações de confidencialidade, proteção de dados, responsabilização e auditoria permanecerão pelo período legalmente aplicável.

33. DOS PRINCIPAIS RISCOS E DE SUA ALOCAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-978 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

Risco	Responsável predominante	Tratamento
Falha da infraestrutura própria da CONTRATADA	CONTRATADA	Redundância, monitoramento, suporte e correção sob responsabilidade da prestadora.
Falha ou de indisponibilidade de sistema municipal	CONTRATANTE	Registro da ocorrência, correção do ambiente e suspensão/prorrogação dos prazos afetados.
Vazamento ou tratamento indevido em ambiente da CONTRATADA	CONTRATADA	Controles de segurança, resposta a incidentes, auditoria e responsabilização.
Vazamento ou indisponibilidade originados em ambiente municipal	CONTRATANTE	Controles internos, gestão de credenciais e resposta institucional.
Abordagem irregular ao contribuinte	CONTRATADA	Roteiros aprovados, rastreabilidade, auditoria de qualidade e medidas corretivas.
Sobreposição de carteiras ou dupla atribuição	CONTRATANTE	Segregação sistêmica, controle das distribuições e validação do nexa causal.
Condição de pagamento ou parcelamento aplicada de forma irregular	Parte que der causa	Parametrização pela CONTRATANTE, registros de auditoria e responsabilização.
Recuperação inferior à estimada	Compartilhado	A CONTRATADA suporta seus custos próprios; a CONTRATANTE não garante resultado ou faturamento mínimo.
Recuperação superior à estimativa e aumento da despesa variável	CONTRATANTE	Acompanhamento financeiro, controle orçamentário e adoção tempestiva dos instrumentos cabíveis.
Atraso de integração por causa imputável à CONTRATADA	CONTRATADA	Plano de correção, possibilidade de convocação do próximo credenciado e demais medidas cabíveis.

34. DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

34.1. Pretende-se alcançar:

I - maior capacidade de localização e comunicação com os devedores;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

- II - melhoria da qualidade cadastral;
- III - ampliação dos canais de regularização;
- IV - incremento da recuperação administrativa de créditos;
- V - rastreabilidade das atividades;
- VI - redução de abordagens duplicadas;
- VII - utilização mais racional da cobrança judicial, quando cabível;
- VIII - ausência de custos fixos desvinculados de resultados;
- IX - maior capacidade de fiscalização gerencial;
- X - redução da dependência tecnológica de fornecedor único.

35. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

35.1. As despesas decorrentes das contratações serão atendidas pelas dotações próprias indicadas pela unidade financeira competente.

35.2. Antes de cada atribuição inicial ou ampliação relevante de carteira, a Administração deverá verificar a suficiência da cobertura orçamentária e do limite financeiro contratual para suportar a remuneração variável potencial, considerando o percentual de 20% e a capacidade de recuperação da carteira.

35.3. Não haverá obrigação de pagamento além dos valores efetivamente devidos em razão de receitas recuperadas e regularmente validadas, sem prejuízo da obrigação de a Administração honrar os direitos remuneratórios validamente constituídos dentro dos limites legais e contratuais.

36. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

36.1. Este Termo de Referência deverá ser interpretado conjuntamente com o Estudo Técnico Preliminar, o Edital de Credenciamento e os instrumentos contratuais dele decorrentes.

36.2. Nenhuma disposição poderá ser interpretada como delegação de competência tributária, transferência da gestão da dívida ativa ou autorização para representação jurídica do Município por empresa credenciada.

36.3. A Administração deverá assegurar tratamento isonômico entre credenciados submetidos a condições equivalentes.

36.4. Antes da publicação do Edital deverão estar formalmente inseridos no processo:

- I - o quantitativo absoluto correspondente à exigência técnico-operacional de 50%,





PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves nº 176

CEP 14152-078 – Serrana-SP

www.serrana.sp.gov.br - info@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

calculado a partir da carteira operacional máxima ordinariamente atribuível a uma credenciada;

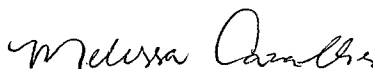
II - a justificativa econômica do percentual de remuneração de 20%, por meio idôneo legalmente admitido;

III - a indicação da dotação orçamentária ou dos mecanismos orçamentários pertinentes;

IV - a definição do meio administrativo ou eletrônico para recebimento dos requerimentos de credenciamento.

36.5. Atendidas essas providências, o presente Termo de Referência reúne os requisitos técnicos e operacionais necessários à realização do credenciamento pretendido.

Serrana/SP, 08 de setembro de 2026.


Melissa Cavalheri

Secretária Municipal de Administração e Finanças