

TERMO DE REFERÊNCIA

1-Objeto

O presente Termo tem por objeto a contratação de serviços continuados de inclusão/exclusão de registro de pessoa jurídica e/ou física em serviço de proteção ao crédito para recuperação de débitos vencidos de fornecimento e consumo de água e/ou coleta de esgotos sanitários ou serviços, e atualização cadastral de clientes do Sistema Comercial do Serviço Autônomo de Água e esgoto Cruzeiro, em âmbito nacional para negativação de tais consumidores.

2- Justificativa

A necessidade do uso de tal ferramenta de cobrança, consistente na inclusão/exclusão e consultas do nome do contribuinte que possua débitos vencidos, no cadastro de consumidores do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cruzeiro SP. E bem como a atualização cadastral do setor comercial. Nos serviços de proteção ao crédito e finanças para que aja maior eficiência nas cobranças e assim diminuir inadimplência de nossos consumidores.

E aprimorar a cobrança extrajudicial, e assim aplicando adequação do processo de recuperação de dívidas conforme às recomendações dos órgãos de controle e legislação correlata;

3- Descrição da solução

A aplicação do sistema de inclusão e exclusão e consultas de nomes no cadastro de inadimplentes, se faz necessário para melhoria em cobrança de consumidores que possuem débitos para com essa autarquia de modo amplo e eficiente.

Com Objetivo de aprimoramento ao mecanismo de cobrança. O que proporcionará maior arrecadação e incentive aos contribuintes a adimplirem seus impostos em dia, a fim de garantir a saúde financeira, do SAAE Cruzeiro.

- a) Modernização dos serviços de cobrança administrativa;
- b) Implementação automatizada e segura da legislação vigente sobre o procedimento de cobrança extrajudicial de créditos;
- c) Implantação de instrumentos para recuperação de dívidas na esfera administrativa;
- d) Aprimoramento das ações de acionamento e cobrança, possibilitando maior assertividade;
- e) Estipulação prévia de regras de recuperação de dívidas, observados parâmetros de eficiência e eficácia;
- f) Segmentação dos devedores segundo perfis de recuperação, permitindo adequar os procedimentos de cobrança;
- g) Acionamento assertivo dos instrumentos de cobrança, segundo o perfil do devedor e propensão a pagamento;
- h) Agilização do processo de cobrança dos débitos tributários e não tributários, reduzindo a inadimplência.
- i) Atualização dos dados cadastrais dos devedores por meio do processo de enriquecimento de dados, para tornar mais eficiente o contato judicial e extrajudicial dos devedores;

Serviços	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Inclusão	500	6.000
Exclusão	500	6.000
Notificação SMS/Whast	500	6.000

Notificação	200	2.400
Carta/Correspondência		
Atualização Cadastral	1.000	12.000

4- Requisitos para Contratação

4.1 Trata-se da contratação de empresa especializada as prestações de serviços de inclusão/ exclusão e consultas de registro de contribuintes inadimplentes do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cruzeiro em âmbito nacional nos serviços de proteção ao crédito para atender as necessidades da Autarquia.

Para uniformização dos procedimentos, considera-se inadimplimento, para efeito de registro de consumidor inadimplente nos serviços de proteção ao crédito, o atraso superior a 5 (cinco) dias nas obrigações legalmente comprováveis, nos termos da legislação vigente. Os serviços deverão ser prestados atendendo as seguintes especificidades:

4.2 Inclusão/exclusão e consultas sistemática de clientes inadimplentes, pessoa física ou jurídica, mediante notificação prévia e obediência aos prazos legais estabelecidos, em órgão de proteção de crédito, a partir dos arquivos encaminhados pela SAAE Cruzeiro SP via Sistema Comercial, devendo o contratante providenciar a adequação dos seus sistemas internos ao layout dos arquivos gerados e todas as demais adaptações necessárias para operacionalização via SISTEMA COMERCIAL;

A notificação prévia de que trata o item anterior deverá ser encaminhada via cartas pelos Correios, por meio eletrônico (SMS/E-mail, WhatsApp):

Para fins da notificação eletrônica prevista no item anterior, a contratada deverá analisar e optar entre os dados de contato disponibilizados pela SAAE Cruzeiro no arquivo de inclusão ou aqueles constantes em seus

bancos de dados, buscando a melhor efetividade possível nesta modalidade, por ser menos onerosa e mais célere;

4.3 A contratada deverá dispor de ferramenta de validação dos e-mails e números de telefones celulares obtidos das suas bases de dados vinculados aos clientes encaminhados pelo SAAE Cruzeiro SP (pessoas física e jurídica), bem como de confirmação de recebimento das notificações eletrônicas (confirmação de leitura), para otimização e garantia de confiabilidade/integridade do procedimento de notificação eletrônica;

4.2 Treinamento de pessoal para utilização do sistema operacional do órgão de proteção ao crédito, com credenciamento de empregados do SAAE Cruzeiro, responsáveis pelas senhas confidenciais para a respectiva utilização dos serviços, viabilizando consulta ao banco de dados dos clientes com restrição vinculada à SAAE Cruzeiro e ferramenta de exclusão on-line e imediata de restrições, esse treinamento deverá ser no prazo de 5 dias após a assinatura de contrato e se for necessário deverá a empresa CONTRATADA estar presencialmente para tirar as dúvidas e resolver demais demandas ;

4.3 A solicitação do serviço de registro de inadimplemento e notificação prévia ao consumidor obedecerá rigorosamente ao disposto no artigo 43 e seus parágrafos da Lei n.º 8.078 de 11.09.1990 – Código de Defesa do Consumidor;

4.4 O SAAE poderá por meio de senhas solicitadas formalmente à CONTRATADA para cada empregado indicado por ela, incluir, excluir e consultar os seus registros diretamente no sistema da CONTRATANTE.

4.5 A contratada deverá manter em seu banco de dados, todas as informações descritas no item anterior por no mínimo 5 anos da data da ocorrência;

4.6 O sistema de monitoramento deverá possuir interface WEB com responsividade para as mais diversas plataformas disponíveis no mercado, como exemplo sistemas operacionais Android, IOS e navegadores web;

4.7 O sistema de monitoramento deverá ser acessado apenas pelos empregados indicados pelo SAAE Cruzeiro.

4.8 A contratada poderá a qualquer momento solicitar presencialmente um representante em nosso escritório para treinamento, sanar dúvidas, resolver quaisquer problemas relacionada ao contrato;

5. Execução do objeto

5.1. O início da execução do objeto ocorrerá a partir da data de assinatura de contrato, observando o que dispõe e o prazo de execução será por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite da Lei.

5.2. A Contratada fica responsável ainda pela observância de todas as Normas e legislações pertinentes a empresa especializada na inclusão/exclusão de nomes no cadastro de inadimplentes, em âmbito nacional.

5.3 ACONTRATADA deverá prover sistema de monitoramento da prestação do serviço de forma a permitir ao SAAE Cruzeiro a gestão do serviço, com a geração de relatórios detalhados de inclusões (realizadas ou não aceitas) e exclusões (enviadas pelo SAAE ou executadas diretamente pela contratada), contendo pelo menos as seguintes informações: nome do cliente, CPF/CNPJ, matrícula (n.º do contrato), data da ocorrência, motivo da inclusão/exclusão e débito apontado na restrição;

5.4 Não será permitida subcontratação total ou parcial do objeto, conforme previsão do documento de origem.

5.5 A solução deverá assegurar continuidade operacional, segurança das informações, controle de acesso, registros de log e mecanismos de backup.

6-Gestão do Contrato

6.1. São obrigações da Contratada cumprir todas as obrigações constantes neste termo e firmadas na sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

Efetuar a entrega do objeto/ realizar a execução dos serviços em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no termo de referência, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade/ quantidade de material e/ou descrição dos serviços executados mencionadas (os) neste termo de referência;

6.2. São obrigações da Contratante receber o objeto/o serviço no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos, verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens/serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido/ serviço executado, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado, efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto/ execução do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela empresa fornecedora, de acordo com os termos de sua proposta; Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo fornecedor;

6.3 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente objeto, bem como por qualquer dano causado a terceiros em

decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados. É de vital importância com dedicação exclusiva de mão de obra, para melhoria contínua dos serviços

7- Prazo do contrato

O prazo será por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite da Lei.

8- Execução do Objeto

8.1 Deverá além dos dados informados acima na gestão do contrato deveremos respeitar, requisitos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Lei 13.709/2018.

A solução deverá estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados;

8.2 O SAAE poderá, a qualquer tempo, notificar a CONTRATADA para que esta realize modificações em sua solução para adequar-se à sua política de segurança da informação e/ou ao plano de ação de aderência à LGPD Lei 13.709/2018.

8.3 Os registros de débito não poderão permanecer nos arquivos por período superior a 5 (cinco) anos, contados a partir da inclusão;

O registro do débito será excluído, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias, quando da sua regularização ou liquidação, a partir do envio do arquivo de exclusão pela contratante;

No caso de a CONTRATADA ultrapassar o prazo estipulado no item anterior e o cliente negativado ingressar no judiciário pleiteando reparação por danos, a CONTRATADA responderá por todos os prejuízos reivindicados pelo devedor;

8.5 Não será imputada à CONTRATADA nenhuma responsabilidade e nem solidariedade quanto às informações prestadas pelo SAAE Cruzeiro SP para inclusão e exclusão de clientes devedores;

9-Critérios de Medição e pagamento

As medições para efeito do pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

9.1 Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, bem como da documentação exigida, a Fiscalização atestará a medição, comunicando a CONTRATADA, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do RELATÓRIO de inclusão, exclusão e consultas, o valor aprovado, e autorizará a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.

9.1.1 As Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas pela CONTRATADA, e apresentadas juntamente com as CDAs previstas em contrato para a Fiscalização, só serão aceitas as notas com a apresentação dessas CDAs;

9.1.1.2 Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

9.1.2 A Fiscalização emitirá o Atestado de Realização dos Serviços em até 3(três) dias contados a partir do recebimento da(s) Nota(s) Fiscal(s)/Fatura(s).

9.1.3 Os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias, a partir da Liquidação das despesas contados da data de emissão dos Atestados de Realização dos Serviços, em conta corrente da CONTRATADA, em conformidade com os serviços executados, mediante a apresentação dos originais da nota fiscal/fatura.

9.2 O recebimento provisório ou definitivo dos serviços não exime a CONTRATADA de sua responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço, nem a responsabilidade ético profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

9.2.1 O prazo para recebimento provisório será de até 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação escrita pela CONTRATADA, mediante termo circunstanciado assinado pelas partes, na forma expressa pela alínea 'a', inciso I, artigo 140, da lei Federal 14.133/21. O recebimento definitivo dar-se-á por servidor ou Comissão designada pela Administração, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso de prazo de vistoria de até 90 (noventa) dias corridos, que comprove a adequação do objeto às condições contratuais, na forma expressa na alínea 'b', da legislação supra.

9.2.2 O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

10-Forma e critério de seleção do fornecedor

10.1 O julgamento da proposta de preços dar-se-á pelo critério de menor preço por item, observadas as especificações técnicas e os parâmetros mínimos de desempenho definidos neste instrumento. O critério de aceitabilidade de preços é sigiloso, nos termos do artigo 24 da Lei Federal 14.133/21

10.2 Os critérios de aceitabilidade de preços serão:

10.2.1 Valor Global

10.2.2 Valores unitários: conforme planilha de composição de preços anexa ao edital.

10.2.3 O critério de julgamento da proposta é o menor preço global.

10.2.4 As regras de desempate entre propostas são as discriminadas no edital.

11- Capacidade jurídica

Apresentação de certidões negativas de débitos fiscais, trabalhistas e previdenciários.



12.2 Durante o período de garantia, a contratada se responsabiliza pela correção, sem custos adicionais, de quaisquer falhas, erros ou inconsistências relacionadas ao serviço prestado descrito nesse contrato.

12.3 A contratada deverá prestar suporte técnico necessário para a solução de problemas detectados, garantindo a continuidade dos serviços com qualidade.

12.4 Caso as falhas não sejam corrigidas dentro do prazo acordado, a contratante poderá aplicar penalidades previstas em contrato ou exigir a substituição do serviço.

12.5 A garantia não exime a contratada do cumprimento das obrigações contratuais e legais referentes à execução dos serviços.

11 - Estimativa de Preços

11.1 - O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances.

Valor de R\$96.636,00 anual

12 - Adequação Orçamentária

12.1 - As despesas decorrentes deste certame correrão no presente exercício à conta da dotação orçamentária a seguir indicada:

Cruzeiro, 02 de setembro, de 2026

Claudia Fernanda do Nascimento Medici