

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº 3739/2026)

1. OBJETO

1.1 Trata-se da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de inclusão e exclusão de registros de pessoas físicas e/ou jurídicas, contribuintes inadimplentes da CONTRATANTE, em âmbito nacional, nas bases de proteção ao crédito e aquisição de dados cadastrais relativos a tais pessoas, conforme a tabela constante do item 1.15 e de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2 O serviço de negativação será realizado com base nas Certidões de Dívida Ativa fornecidas pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA proceder à inclusão, manutenção e exclusão dos registros dos devedores junto aos órgãos de proteção ao crédito, em estrita observância à legislação vigente e às normas aplicáveis.

1.3 A troca de informações entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ocorrer por meio de processamento em lote, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização preferencial de interface segura por meio de API (Application Programming Interface) e/ou Web Service, podendo ser oferecidos outros meios adicionais, como arquivo eletrônico ou soluções equivalentes, desde que previamente definidos entre as partes e observados os critérios de eficiência operacional e segurança da informação.

1.4 As informações a serem adquiridas poderão incluir, conforme a disponibilidade da base de dados da **CONTRATADA**, as seguintes: status do CPF/CNPJ; número do CPF/CNPJ; endereço atualizado (incluindo número, complemento, bairro, município, Unidade da Federação – UF e CEP); telefone fixo; telefones celulares (1 e 2); data de nascimento; nome da mãe; endereço de e-mail; bem como informação acerca de eventual óbito, quando existente.

1.5 A quantidade de Certidões de Dívida Ativa (CDAs) e de itens cadastrais a serem adquiridos é estimada, não havendo compromisso da CONTRATANTE quanto à aquisição do quantitativo indicado para cada item.

1.6 Os valores deverão ser ofertados por unidade, sendo vedada qualquer diferenciação de preços entre pessoa física e pessoa jurídica. O preço unitário deverá contemplar todos os custos relacionados ao serviço, incluindo a inclusão e a exclusão de registros no banco de dados, não sendo admitida cobrança adicional para essas etapas.

1.7 Para a execução do serviço de inclusão na base de dados de proteção ao crédito, a **CONTRATADA** deverá utilizar as informações disponíveis em sua própria base de dados, sendo fornecidos pela **CONTRATANTE** apenas o número da CDA e o CPF ou CNPJ do inadimplente, bem como as informações previstas no item 3.6. Não haverá qualquer custo adicional relativo ao fornecimento ou à utilização de outras informações que eventualmente se façam necessárias à execução do serviço, caso existam.

1.8 Para a aquisição de dados cadastrais, a CONTRATANTE informará o CPF/CNPJ ou o endereço e nome, utilizando um dos meios de troca de informações definidos no item 1.3, cabendo à CONTRATADA realizar a pesquisa em sua base de dados e disponibilizar as informações conforme previsto no item 1.4.

1.9 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, conforme as justificativas apresentadas neste Termo de Referência.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

1.10 O regime de contratação será “**empreitada por preço unitário**”. A execução pelo regime de empreitada por preço unitário justifica-se pela impossibilidade de estimar precisamente, no caso concreto, os valores quantitativos dos itens que compõe o objeto a ser licitado, não se tratando, portanto, de mera conveniência da Contratante.

1.11 A proposta de preço conterá o valor fixo unitário dos serviços relativos às inclusões no cadastro de inadimplentes da CONTRATADA e no preço ofertado para fornecimento de informações cadastrais.

1.12 Esta ferramenta tem por objetivo aprimorar os mecanismos de cobrança, contribuindo para a redução dos custos operacionais e incentivando os contribuintes a regularizarem seus débitos, o que resulta na melhoria da arrecadação mensal.

1.13 O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados a partir da emissão da ordem de serviço, **nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, admitida a prorrogação por iguais e sucessivos períodos**, desde que **devidamente comprovada a vantajosidade para a Administração**, mantidas as condições contratuais pactuadas, assegurada a adequada execução do objeto e **havendo disponibilidade de crédito orçamentário, observados os limites e demais requisitos legais aplicáveis**.

1.14 O contrato estabelecerá de forma detalhada as regras aplicáveis à vigência da contratação.

1.15 Tabela

A quantidade de clientes a serem enviados para negativação e atualização de cadastro durante o contrato, é uma definição exclusiva da contratante dentro da sua estratégia de negócio, obedecendo-se ao limite global do contrato, não havendo, portanto, compromisso de volumetria mínima mensal a ser utilizada (franquia). Estimativa de 48.000 negativações em 12 meses, previstas da seguinte maneira:		
A	Valor unitário	Valor total
CDA's prevista para Negativação por Aviso Eletrônico de Débitos (SMS/E-mail): Representando 38.400 casos.	R\$ 4,07	R\$ 156.288,00
B	Valor unitário	Valor total
CDA's prevista para Negativação por Aviso de débitos por correspondência (Carta): Representado 9.600 casos.	R\$ 4,82	R\$ 46.272,00
C	Valor unitário	Valor total
Aquisição de dados cadastrais. Estimativa anual 1.500.	R\$ 1,08	R\$ 1.620,00
Investimento Anual - soma dos valores totais	Total	R\$ 204.180,00

2 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação decorre da necessidade de utilização de ferramenta que aperfeiçoe os mecanismos de cobrança da **CONTRATANTE**, proporcionando maior eficiência arrecadatória, incentivando os contribuintes inadimplentes à regularização de seus débitos e contribuindo para a manutenção da saúde financeira da Autarquia. **A fundamentação da contratação, bem como a justificativa dos quantitativos estimados, encontram-se pormenorizadas em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência e no item 3.20.**

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

2.2. O contribuinte que possuir débito junto à CONTRATANTE terá seu nome incluído nas bases de consumidores inadimplentes, medida que contribui para o equilíbrio financeiro da CONTRATANTE, em conformidade com a Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101, de 04/05/2000) e com o Tema 1.184 do Supremo Tribunal Federal, que trata da possibilidade de extinção das execuções fiscais de baixo valor.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**3.1. Dos procedimentos e critérios para inclusão e cancelamento de registros de débitos no serviço de proteção ao crédito:**

3.2. Para fins de registro, considera-se inadimplemento o atraso no pagamento de prestação de serviços ou no cumprimento de outras obrigações, desde que comprováveis por meio de instrumentos hábeis, tais como contratos, faturas ou documentos equivalentes.

3.3. Sempre que necessário para comprovação do débito registrado, a CONTRATADA solicitará à CONTRATANTE os documentos que deram origem ao registro. A CONTRATANTE deverá manter, em arquivo e em boa ordem, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos contados da data do débito, toda a documentação relacionada à dívida inscrita, comprovando sua existência e vencimento.

3.4. A falta de atendimento, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, ao disposto no item 3.4 poderá implicar o cancelamento do registro.

3.6. Para a inclusão de registro no serviço de proteção ao crédito e para a pesquisa cadastral, a CONTRATANTE fornecerá os seguintes dados:

- Pessoa Física: nome completo do devedor principal, fiador, avalista ou endossante; número do CPF; endereço completo; valor do débito; data de vencimento; e número da CDA.
- Pessoa Jurídica: razão social da empresa devedora; número do CNPJ; endereço completo; valor do débito; data de vencimento; e número da CDA.
- Embora a contratante possa fornecer esses dados, a CONTRATADA não fica dispensada do cumprimento do requisito constante do item 1.7.

3.6. Após a inclusão do registro do débito em atraso no sistema da CONTRATADA, por meio de arquivo eletrônico, será enviado comunicado aos devedores por meio de Aviso Eletrônico de Débito (AED), podendo esse aviso ser encaminhado via SMS e/ou e-mail, conforme informações constantes na base de dados da CONTRATADA.

3.7. Caso não haja confirmação ou validação da entrega do aviso por meio eletrônico, será encaminhada carta simples ao endereço fornecido pela CONTRATANTE.

3.8. Os endereços e demais informações cadastrais a serem adquiridos pela CONTRATANTE corresponderão exclusivamente àqueles inexistentes, incompletos ou divergentes em relação ao cadastro já existente em seus sistemas. As informações cadastrais coincidentes com aquelas já registradas pela CONTRATANTE não serão consideradas para fins de cobrança, não gerando,

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

portanto, qualquer ônus financeiro. A verificação e validação da coincidência ou divergência das informações ficará sob responsabilidade da CONTRATADA.

3.9. O registro de débito permanecerá suspenso pelo prazo de 10 (dez) dias, contados da data de sua inclusão, sendo disponibilizado para consulta somente após o término desse período. Em virtude do período de notificação.

3.10. Em casos excepcionais, decorrentes de alterações na legislação municipal, estadual ou federal, a modalidade de comunicado ao consumidor/negativado poderá sofrer ajustes.

3.11. Os registros de débitos permanecerão nos bancos de dados pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos, a contar da data do seu vencimento.

3.11. Do cancelamento de registro

3.12. O registro de débito deverá ser cancelado ou excluído da base do Serviço de Proteção ao Crédito tão logo ocorra a regularização, liquidação ou renegociação da dívida, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, devendo tal providência ser adotada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, sob pena de caracterização de inadimplemento parcial do contrato.

3.13. Considera-se regularização do débito o pagamento das prestações vencidas, ainda que existam parcelas vincendas, bem como a formalização de parcelamento da dívida acompanhada da quitação da parcela de entrada dentro do prazo de vencimento.

3.14. Caberá à CONTRATANTE informar a CONTRATADA, pelo meio de comunicação adotado entre as partes, acerca da regularização do débito, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA proceder à exclusão do registro na base de dados, inclusive quando houver eventuais problemas técnicos em sua própria base, na base de empresa parceira ou em sua relação comercial.

3.15. A informação do registro será cancelada sempre que comprovada a existência de litígio judicial referente ao débito anotado, desde que haja garantia do Juízo, ou mediante ordem judicial que determine sua exclusão.

3.16. O objeto deste contrato será recebido por servidor designado conforme itens 7.2.1, 7.2.2 e 7.2.3.

3.17. A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, relatório de gestão referente aos serviços executados no período conforme item 4.13.

3.18. Da necessidade da Contratação:

3.19. Considerando que a CONTRATANTE possui créditos inadimplidos oriundos de consumos, multas e serviços, e visando à sua recuperação, torna-se indispensável a contratação de empresa especializada em informações restritivas e em serviços de inteligência para recuperação desses créditos, em âmbito nacional, com presteza e eficiência. Tal medida busca maximizar a arrecadação, especialmente no que se refere a créditos de exercícios anteriores, contribuindo para que a prática dos atos administrativos e de gestão observe as boas práticas de governança e esteja em conformidade com os princípios que regem a Administração Pública.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

3.20. Apesar das ações de cobrança atualmente realizadas pelo Setor de Dívida Ativa, tais medidas têm se mostrado insuficientes para conter o crescimento do saldo da dívida ativa, que, em dezembro de 2025, alcançou o montante de R\$ 282.123.022,34 (duzentos e oitenta e dois milhões, cento e vinte e três mil, vinte e dois reais e trinta e quatro centavos). Esse cenário evidencia a necessidade de adoção de mecanismos adicionais e mais eficazes de cobrança, capazes de ampliar a recuperação de créditos e incrementar a eficiência arrecadatória da Autarquia, justificando, assim, a presente contratação.

3.21. A inadimplência impacta diretamente as finanças da instituição, comprometendo a capacidade de investimento em serviços essenciais. Assim, medidas administrativas adequadas tornam-se necessárias para reverter esse cenário.

3.22. A negativação de crédito é instrumento essencial para estimular a regularização de débitos e reduzir riscos financeiros, reforçando a confiança na instituição e garantindo maior eficiência na gestão das cobranças. Considerando a equipe reduzida, a realização de cobrança eficaz torna-se um desafio. A negativação automatizada configura-se como ferramenta indispensável para otimizar esse processo.

3.23. Diante do cenário apresentado, busca-se, com a contratação, a implementação de novas ferramentas de cobrança que contribuam para a redução da inadimplência, bem como a obtenção de dados dos inadimplentes para fins de atualização cadastral.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Para o adequado atendimento da necessidade administrativa identificada, a contratação deverá observar requisitos técnicos, legais, operacionais e de segurança da informação, de modo a assegurar a eficiência da execução contratual, a proteção dos dados dos contribuintes e a conformidade com a legislação vigente.

4.2. Conformidade Legal e Regulatória

4.3. A empresa contratada deverá atuar em estrita conformidade com o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor, garantindo que:

4.4. A inclusão de registros em cadastros de inadimplentes ocorra apenas após a constituição regular do crédito;

- Seja assegurado ao devedor o direito à informação prévia sobre a negativação;
- Os dados lançados sejam corretos, atualizados e passíveis de exclusão imediata após a regularização do débito.

4.5. Deverá, ainda, ser observada **integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**, cabendo à CONTRATADA:

- Tratar os dados pessoais exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

- Adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos ou usos indevidos;
- Garantir a confidencialidade das informações às quais tiver acesso em razão da execução contratual.

4.6. Requisitos Técnicos e Operacionais

4.7.A CONTRATADA deverá disponibilizar **infraestrutura tecnológica compatível com a demanda do SEMAE**, assegurando:

- **Disponibilidade mínima dos serviços de 95%**, no horário comercial, para acesso aos sistemas, envio de arquivos e geração de relatórios;
- **Integração eletrônica gratuita** com os sistemas utilizados pelo SEMAE, por meio de interface segura (web service, API ou outro meio equivalente), sem ônus adicional à CONTRATANTE;
- Capacidade de processamento em escala compatível com o volume estimado de CDAs, sem prejuízo à qualidade ou à tempestividade dos serviços.

4.8. Comunicação com os Devedores

4.9.A CONTRATADA deverá ser capaz de realizar:

- Envio de notificações prévias aos devedores, preferencialmente por meios eletrônicos (SMS e/ou e-mail), e, de forma subsidiária, por correspondência física;
- Registro e rastreabilidade das tentativas de comunicação, permitindo auditoria e fiscalização pelo SEMAE;
- Atualização tempestiva dos registros, especialmente nos casos de pagamento, parcelamento, cancelamento ou revisão do débito.

4.10. Capacitação e Suporte

4.11. Como requisito para início da execução contratual, a CONTRATADA deverá:

- O treinamento deverá ser realizado após a assinatura do contrato e antes da emissão da Ordem de Serviço de início da execução contratual, considerando-se necessário, nesse momento, o conhecimento e a operacionalização do sistema direcionados à execução da atividade de negativingação.
- O treinamento poderá ser realizado de forma online, utilizando-se plataforma a ser definida pela CONTRATADA, desde que atenda às necessidades de capacitação dos servidores designados pelo SEMAE.
- A carga horária do treinamento será definida conforme a necessidade, em razão do grau de complexidade da rotina de operacionalização do sistema. O SEMAE poderá, a qualquer tempo durante a vigência contratual, solicitar auxílio adicional, bem como esclarecimentos e detalhamentos acerca da operacionalização do sistema, sempre que necessário ao adequado desempenho das atividades.
- Fornecer **treinamento mínimo para 5 (cinco) servidores** do SEMAE, abrangendo a utilização do sistema, envio de arquivos, consulta de informações e geração de relatórios;
- Disponibilizar **suporte técnico** durante a vigência do contrato, para esclarecimento de dúvidas e resolução de eventuais falhas operacionais.

4.12. Relatórios e Transparência

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

4.13. A execução dos serviços deverá permitir o fornecimento de **relatórios gerenciais periódicos**, contendo, no mínimo:

- Quantidade de CDAs enviadas para cobrança e negativação;
- Registros incluídos, suspensos e excluídos;
- Resultados obtidos em termos de regularização de débitos;
- Quantidade de informações adquiridas pela CONTRATADA;
- Conjunto de informações envolvidas no decurso do contrato, conforme a necessidade da Autarquia.

4.14. SUSTENTABILIDADE

4.15. A inclusão do requisito de sustentabilidade na contratação de serviços de inclusão e exclusão de registros de pessoas físicas e/ou jurídicas em serviços de proteção ao crédito pode ser contemplada sob os aspectos ambiental, social e de governança (ESG).

4.16. No âmbito ambiental, a sustentabilidade pode ser promovida mediante a priorização de prestadores que adotem práticas voltadas à redução de desperdícios e ao uso racional de recursos naturais, como a digitalização de processos, a minimização de impressões e a utilização de tecnologias mais eficientes.

4.17. Sob a perspectiva social, a sustentabilidade abrange iniciativas de promoção da inclusão social, o compromisso com o tratamento transparente e ético dos dados pessoais e o respeito aos direitos dos titulares, conforme a legislação vigente.

4.18. No que se refere à governança, a adoção de boas práticas de compliance, gestão responsável das informações e conformidade integral com normas como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) reforça a segurança jurídica e a credibilidade do serviço. Empresas que incorporam políticas sustentáveis demonstram maior comprometimento com a ética, a responsabilidade e a gestão eficiente, fortalecendo sua imagem institucional e proporcionando benefícios de longo prazo à Administração Pública.

4.19. SUBCONTRATAÇÃO

4.20. É vedada a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratual, não sendo permitida a delegação, cessão ou transferência da execução dos serviços a terceiros, sob qualquer forma.

4.21. É igualmente vedada a participação de empresas em regime de consórcio para a execução do objeto, devendo a licitante vencedora assumir, de forma direta, integral e exclusiva, todas as obrigações técnicas, operacionais e legais decorrentes da contratação.

4.22. A vedação à subcontratação e à formação de consórcio justifica-se pela natureza do objeto, que envolve o tratamento de informações sensíveis e dados pessoais, inclusive de cunho cadastral e financeiro, cujo adequado manuseio exige controle direto, integral e contínuo por parte da CONTRATADA, de modo a assegurar a confidencialidade, a integridade, a

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

rastreabilidade e a conformidade com a legislação vigente, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

4.23. Ademais, a execução integral do objeto pela CONTRATADA possibilita a obtenção de ganhos de economia de escala, a padronização dos procedimentos operacionais e a centralização da gestão contratual, fatores que contribuem diretamente para a redução de custos, o aumento da eficiência e a mitigação de riscos operacionais.

4.24. A participação de múltiplos executores, seja por subcontratação ou consórcio, poderia acarretar transtornos relacionados à integração de sistemas, plataformas e bases de dados, aumentando a complexidade técnica da solução, os riscos de inconsistência das informações, eventuais falhas de interoperabilidade, bem como dificuldades adicionais de fiscalização e responsabilização contratual.

4.25. Desse modo, a vedação à subcontratação e a formação de consórcio mostra-se necessária para assegurar a adequada execução do objeto, a efetividade do controle por parte da CONTRATANTE e a plena responsabilização da CONTRATADA, em conformidade com os princípios da eficiência, economicidade, segurança da informação e interesse público.

4.26. **REQUISITOS PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

4.27. As empresas não reguladas pelo Banco Central para a gestão de bancos de dados deverão apresentar documento jurídico que demonstre sua relação comercial com o bureau de crédito no momento da assinatura do contrato.

4.28. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

4.29. Não haverá exigência de garantia de contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei 14.133, de 2021.

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1. Os serviços deverão ser prestados observando as seguintes especificidades:

5.2. Inclusão, em lotes, e exclusão sistemática de clientes da CONTRATANTE, pessoas físicas ou jurídicas, mediante notificação prévia e observância dos prazos legais estabelecidos, nos órgãos de proteção ao crédito, com base nos arquivos encaminhados pela CONTRATANTE por meio do Sistema Comercial.

5.3. A CONTRATADA deverá fornecer as diretrizes para a integração ao layout dos arquivos eletrônicos necessários à execução das ações previstas neste Termo de Referência, bem como realizar todas as demais adaptações indispensáveis à operacionalização em conjunto com o Sistema Comercial da CONTRATANTE. A integração de arquivos deverá ocorrer de forma gratuita, por meio de arquivo eletrônico, conforme disposto no item 1.3.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

5.4.A notificação prévia de que trata o item 3.7 deverá ser encaminhada, prioritariamente, por meio eletrônico (SMS e/ou e-mail) e, excepcionalmente, por carta, via Correios, somente na inexistência desses dados ou na hipótese de retorno das notificações eletrônicas sem confirmação de recebimento.

5.5.A CONTRATADA deverá dispor de ferramenta para o envio de notificações aos números de telefones celulares, endereços de e-mail e endereços de correspondência cadastrados em sua base de dados, vinculados aos clientes encaminhados pela CONTRATANTE (pessoas físicas e jurídicas), bem como registrar as confirmações de recebimento das notificações eletrônicas e as comprovações de envio no caso de cartas.

5.6.Após efetuar a cobrança e a negativação, a CONTRATADA deverá disponibilizar, por meio eletrônico, as informações referentes ao registro da cobrança à CONTRATANTE, para fins de utilização em processos de execução fiscal.

5.7.Treinamento de pessoal (mínimo de 5 pessoas) para utilização do sistema operacional do órgão de proteção ao crédito, visando à correta utilização dos serviços disponibilizados, incluindo a realização de consultas ao banco de dados de clientes com restrição vinculados à CONTRATANTE e o uso da ferramenta de exclusão on-line e imediata de restrições, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

5.8.A solicitação do serviço de registro de inadimplemento e da notificação prévia ao consumidor deverá observar rigorosamente o disposto no art. 43 e seus parágrafos da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.9. Disponibilidade dos serviços

5.10. A CONTRATADA deverá assegurar que seu atendimento esteja disponível à CONTRATANTE, conforme ajustado neste Termo de Referência, pelo menos durante o horário comercial, de segunda a sexta-feira, 5 (cinco) dias por semana, em no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) do período considerado para faturamento, excluídas as paradas programadas, bem como os casos fortuitos e de força maior.

5.11. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.12. Início da execução do objeto: Após a emissão da ordem de serviço.

5.13. **A descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, bem como da frequência e da periodicidade de execução do trabalho:** encontra-se desenvolvida ao longo deste Termo de Referência, podendo ser verificada, especialmente, nos itens 1, 3 e 5. Acrescenta-se que a periodicidade de envio das informações poderá ser diária, de acordo com a demanda da CONTRATANTE.

5.14. **Local e horário da prestação do serviço:** Abrangência nacional. O envio será por meio eletrônico, durante o horário comercial;

5.15. Após a definição do vencedor da licitação, **será agendada reunião inicial em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato**, com a finalidade de alinhamento entre o SEMAE, a empresa Contratada e a empresa responsável pelo sistema Comercial. **O início da execução contratual dar-se-á mediante a emissão da Ordem de Serviço pelo SEMAE, após a conclusão da integração entre os sistemas e a realização dos testes necessários.** A partir de então, o cronograma de execução dos serviços prevê que os envios para fins de negativação poderão

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

ocorrer de forma diária ou conforme a necessidade da CONTRATANTE, estimando-se o encaminhamento de até 4.000 (quatro mil) Certidões de Dívida Ativa – CDAs por mês.

5.16. Como as informações serão enviadas por meio eletrônico e o serviço possui abrangência nacional, sendo as informações de negativação disponibilizadas em site específico, não se define local físico para a prestação do serviço.

6 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A quantidade de clientes a serem enviados para notificação, negativação e atualização de cadastro durante o contrato, é uma definição exclusiva da CONTRATANTE dentro da sua estratégia de negócio, obedecendo-se ao limite global do contrato, não havendo, portanto, compromisso de volumetria mínima a ser utilizada (franquia).

6.2. A proposta de preços deverá apresentar o valor unitário fixo dos serviços relativos às inclusões no cadastro de inadimplentes da CONTRATADA, por meio do envio de notificações — eletrônicas ou físicas — encaminhadas aos devedores, bem como o valor unitário referente à aquisição de informações cadastrais.

6.3. Os valores deverão ser ofertados por unidade, sendo vedada qualquer diferenciação de preços em razão de o devedor ser pessoa física ou pessoa jurídica.

6.4. O preço ofertado para a inclusão de registros em banco de dados para fins de negativação deverá contemplar, obrigatoriamente, todos os custos relacionados ao serviço, incluindo a exclusão (baixa) do respectivo registro, não sendo admitida cobrança adicional para essa finalidade.

6.5. O contrato deverá ser executado fielmente por ambas as partes, de acordo com as cláusulas avençadas, com as normas da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa nº 18/2023, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução, total ou parcial.

6.6. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será automaticamente prorrogado pelo período correspondente, devendo tais circunstâncias ser registradas por meio de simples apostila.

6.7. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.8. A CONTRATANTE poderá convocar representante da CONTRATADA para a adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato, sempre que a situação assim o exigir.

6.9. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a Administração poderá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial destinada à apresentação do plano de fiscalização, o qual conterá informações sobre as obrigações contratuais, os mecanismos de fiscalização, as estratégias de execução do objeto, o plano complementar de execução da CONTRATADA (quando houver), o método de aferição de resultados e as sanções aplicáveis, entre outros.

6.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 117, caput, da Lei nº 14.133/2021 e das Instruções Normativas nº 5/2023 e nº 18/2023.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

6.11. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.12. O fiscal técnico do contrato deverá registrar, no histórico de gerenciamento do contrato, todas as ocorrências relacionadas à sua execução, descrevendo as providências necessárias para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

6.13. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato deverá emitir notificação para correção da execução, estabelecendo prazo para a sua regularização.

6.14. O fiscal técnico do contrato deverá informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, qualquer situação que demande decisão ou a adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que este adote as providências necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato deverá comunicar o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.16. O fiscal técnico do contrato deverá comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, visando à tempestiva renovação ou prorrogação contratual, quando cabível.

6.17. O gestor do contrato deverá acompanhar os registros efetuados pelos fiscais do contrato, relativos a todas as ocorrências relacionadas à execução e às medidas adotadas, informando, quando necessário, à autoridade superior àquelas situações que ultrapassem a sua competência.

6.18. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.19. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.20. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.21. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.22. O gestor do contrato deverá emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, contendo menção ao desempenho na execução contratual, com base nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, bem como às eventuais penalidades aplicadas, devendo integrar o cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.24. O fiscal técnico do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.25. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

6.26. Fica(m) designado(s) como Gestor(es) do contrato o(s) servidor(es): Carolina Lopes Souza, Cargo/função: Procurador e MATRÍCULA: 2855-0;

6.27. Como Fiscal(is) do contrato o(s) servidor(es): Antonio Vanderlei Osti Junior, CARGO: Chefe de Setor e MATRÍCULA: 1638-2.

7 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**7.1.Recebimento do Objeto**

7.2.O objeto deste contrato será recebido por servidor a ser designado para o ato do recebimento, da seguinte forma:

7.2.1.Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da entrega;

7.2.2.Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento provisório, pelo gestor do contrato, mediante termo detalhado, elaborado com fundamento no relatório do fiscal do contrato, que ateste o cumprimento integral das obrigações contratuais, observados os procedimentos aplicáveis.

7.2.3.Parágrafo único. Considerando que se trata de prestação de serviços com vigência de 12 (doze) meses, o recebimento definitivo dar-se-á após 30 (trinta) dias do último recebimento provisório, desde que constatado o cumprimento de todas as obrigações contratuais.

7.3.O fiscal do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob os aspectos técnicos e administrativos.

7.4.Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações relativas à execução do objeto e, quando aplicável, analisar o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços realizados, em consonância com os indicadores previstos. Tal apuração poderá resultar no redimensionamento dos valores a serem pagos à

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATADA, devendo o fiscal registrar suas conclusões em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.5.O **CONTRATADO** fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.6.A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.7.O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.8.Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.9.Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de (30) dias, contados do recebimento provisório, pelo gestor de contrato (conforme item 7.2.2 e 7.2.3), mediante termo detalhado elaborado com fundamento no relatório do fiscal, que ateste o cumprimento das obrigações contratuais, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.10. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas.

7.11. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.12. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.13. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.14. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143, da Lei nº. 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA**7.18. Liquidação, Prazo e Forma de pagamento**

7.19. O faturamento deverá ser feito mensalmente, proporcional aos serviços prestados no período, através de NOTA FISCAL ELETRÔNICA da CONTRATADA, e deve constar o mesmo CNPJ dos documentos apresentados para comprovação de sua regularidade fiscal e deverá conter:

7.19.1. número do pregão;

7.19.2. número do contrato;

7.19.3. banco, número da agência e da conta corrente da CONTRATADA.

7.20. A CONTRATADA deverá encaminhar, mensalmente, relatório detalhado de gestão dos serviços executados no período, o qual constituirá instrumento para fins de medição, verificação, atesto e liberação do pagamento, devendo conter, no mínimo, a descrição dos serviços prestados, a relação de itens negativados, a forma pela qual se deu a negativação, os clientes excluídos da negativação, os dados fornecidos para atualização cadastral e as respectivas datas de negativação.

7.21. As faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas e seu vencimento ocorrerá até 15 (quinze) dias após a data da sua reapresentação.

7.22. O pagamento da nota fiscal será efetuado, na primeira sexta-feira após o 10º (décimo) dia da liberação da nota fiscal, pelo gestor do contrato, por crédito em conta corrente, em nome da CONTRATADA.

7.23. Ocorrendo atraso no pagamento, por culpa do SEMAE, o valor devido será atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro que vier a substituí-lo.

7.24. Calcular-se-á a atualização “pro rata temporis”, pela variação acumulada do INPC anual dos 12 (doze) meses anteriores à data do vencimento, até a data do respectivo pagamento.

7.25. O respectivo pagamento somente será efetuado após o efetivo cumprimento das obrigações assumidas decorrentes da contratação e após o fiel cumprimento ao artigo 92, inciso XVI da Lei Federal n.º 14.133/2021.

7.26. O SEMAE efetuará a retenção na fonte do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN e Imposto de Renda da Pessoa Jurídica, quando o imposto for devido, de acordo com a legislação vigente do Município de Piracicaba.

7.27. Havendo retenção de pagamento por culpa da CONTRATADA, serão de sua responsabilidade os eventuais ônus dela decorrentes.

7.28. Poderá o SEMAE sustar o pagamento de qualquer fatura no caso de inadimplemento do CONTRATADO relativamente à execução do contrato, recaiando sobre a mesma as penalidades previstas na Lei Federal n.º 14.133/2021.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

7.29. É vedada a emissão de duplicata e a cessão de qualquer crédito decorrente do contrato e de todo e qualquer título de crédito, emitido em razão do mesmo, que conterà necessariamente, a cláusula “Não a Ordem”, tirando-lhe o caráter de circulabilidade, eximindo-se o SEMAE, de todo e qualquer pagamento ou obrigação a terceiros, por títulos colocados em cobrança, desconto, caução ou outra modalidade de circulação ou garantia, inclusive quanto aos direitos emergentes do presente contrato e, em hipótese alguma, o SEMAE aceitará tais títulos, os quais serão devolvidos, imediatamente, à pessoa jurídica ou física que os houver apresentado.

7.30. Todos os documentos exigidos durante a execução do contrato poderão ser apresentados em cópias simples, podendo o SEMAE, a qualquer tempo requerer o original para cotejo, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções legais se verificada a ocorrência de fraude ou falsidade nos documentos apresentados.

8 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**8.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.2. O fornecedor será selecionado por meio de Pregão Eletrônico, nos termos dos arts. 28, 29 e 51 da Lei nº 14.133/2021, considerando que o objeto consiste em serviços comuns e que o valor estimado ultrapassa o limite previsto no art. 75, II, para dispensa de licitação. O vencedor será aquele que ofertar o menor preço global.

8.3. Os quantitativos apresentados no quadro abaixo possuem caráter meramente estimativo, elaborados com base no cenário de cobrança conhecido até o exercício de 2025 e na necessidade de planejamento operacional da CONTRATANTE.

8.4. Considerando a conveniência administrativa e a capacidade de atendimento, optou-se pela distribuição gradual das ações de cobrança ao longo do período contratual, com o objetivo de mitigar impactos no atendimento presencial e evitar concentração excessiva de demandas em determinados períodos.

8.5. Nessa perspectiva, estima-se, o envio mensal de até 4.000 (quatro mil) Certidões de Dívida Ativa – CDAs para fins de cobrança e eventual negativação, bem como a realização de pesquisas cadastrais de até 125 (cento e vinte e cinco) pessoas por mês, podendo tais quantitativos variar conforme a estratégia de gestão, a disponibilidade orçamentária e o interesse público.

8.6. O julgamento das propostas será realizado pelo critério de menor preço global, considerando o somatório dos valores resultantes da multiplicação dos preços unitários ofertados para cada item pelos respectivos quantitativos estimados, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor total global.

8.7. Para fins de julgamento, os quantitativos estimados têm como finalidade **exclusivamente a comparação objetiva das propostas**, não implicando obrigação de contratação integral nem garantia de consumo mínimo por parte da CONTRATANTE.

Rev. 07 - 2026

TERMO DE REFERÊNCIA

8.8. A adoção do critério de menor preço global visa assegurar que a proposta vencedora represente o **menor custo total estimado para a contratação**, considerando o conjunto dos serviços necessários à execução do objeto.

8.9. Tal critério evita distorções decorrentes da oferta de preços artificialmente reduzidos em itens isolados, garantindo que a avaliação das propostas reflita de forma **fidedigna e equilibrada o custo global da contratação**.

8.10. Dessa forma, o julgamento das propostas observará critérios **objetivos, isonômicos e transparentes**, em conformidade com os princípios da **vantajosidade, da competitividade e da seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública**, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.11. Exigências de habilitação

8.12. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.13. Conforme definido em edital.

8.14. Habilitação jurídica, Qualificação Econômico-Financeira

8.14.1. Conforme definidos no edital;

9 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 204.180,00 (duzentos e quatro mil, cento e oitenta reais)** conforme custos unitários apostos no orçamento anexo.

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento desta Administração.

Piracicaba, 10 de março de 2025

Rev. 07 - 2026

SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO
AUTARQUIA MUNICIPAL – PIRACICABA - SP

TERMO DE REFERÊNCIA

ÁREA TÉCNICA: Procuradoria Jurídica

Nome Servidor: Carolina Souza Lopes

Cargo/função: Procurador

Matrícula nº: 2855-0

Assinatura: Eletrônica

ÁREA REQUISITANTE: Núcleo de Dívida Ativa


Nome Servidor: Antonio Vanderlei Osti Junior

Cargo/função: Chefe de Setor

Matrícula nº: 1638-2

Assinatura: Eletrônica

Rev. 07 - 2026


goo.gl/maps/1Vgb59zaaFgJV3en8
semaepiracicaba.sp.gov.br
019 – 3403-



Assinaturas do documento



"Anexo II_Termo de Referência"

Código para verificação: **T1YQ78RX**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ANTONIO VANDERLEI OSTI JUNIOR (CPF: ***.984.848-**) em 27/04/2026 às 11:22:43 (GMT-03:00)

Emitido por: "SolarBPM", emitido em 01/08/2025 - 11:34:15 e válido até 01/08/2028 - 11:34:15.

(Assinatura do Sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link

<https://sempapel.piracicaba.sp.gov.br/atendimento/conferenciaDocumentos> e informe o processo **SEMAE**

2026/003739 e o código **T1YQ78RX** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.