

TERMO DE REFERÊNCIA

ÁREA REQUISITANTE	Coordenadoria Comercial
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA	DFD nº 931/2026
FORMA DE CONTRATAÇÃO	Contratação direta – Inexigibilidade de Licitação
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	Art. 74, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021
OBJETO	Contratação de solução integrada de proteção ao crédito e atualização cadastral, compreendendo o registro inteligente de débitos (inclusão com notificação prévia, manutenção e baixa) na base do SPC Brasil, consultas cadastrais de pessoas físicas e jurídicas, disponibilização de plataforma tecnológica em nuvem e suporte técnico e operacional.
CONTRATADA	Câmara de Dirigentes Lojistas de Jaraguá do Sul – CDL (CNPJ 82.739.061/0001-30)
VALOR ESTIMADO	R\$ 15.447,40 (quinze mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e quarenta centavos)
PRAZO DE EXECUÇÃO	12 (doze) meses, contados da emissão da Ordem de Serviço
VIGÊNCIA CONTRATUAL	14 (quatorze) meses, contados da assinatura do contrato

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação da Câmara de Dirigentes Lojistas de Jaraguá do Sul – CDL, detentora de exclusividade para a exploração dos serviços de inclusão e exclusão das soluções SPC Brasil no Município de Jaraguá do Sul, para prestação de serviços de registro inteligente de débitos na base do SPC Brasil, com notificação prévia; consultas cadastrais de pessoas físicas e jurídicas; disponibilização de plataforma tecnológica; e suporte técnico e operacional durante toda a vigência contratual, conforme o Estudo Técnico Preliminar (ETP) e as especificações deste Termo de Referência.

Item	Especificação	Unid.	Qtd.	Valor unit. (R\$)	Valor total (R\$)
1	Registro inteligente – negatificação de débitos com notificação prévia	Serviço	2.000	3,64	7.280,00
2	Licença individual de acesso à plataforma (mensalidade categoria usuário)	Mês	12	90,20	1.082,40
3	Consulta e atualização cadastral – Pessoa Jurídica (CNPJ)	Serviço	1.500	1,69	2.535,00
4	Consulta e atualização cadastral – Pessoa Física (CPF)	Serviço	7.000	0,65	4.550,00
TOTAL ESTIMADO					15.447,40

1.2. Os quantitativos dos itens 1, 3 e 4 são estimativas máximas, cuja memória de cálculo consta do item 6 do ETP. Esses itens serão executados e faturados conforme a demanda efetiva do SAMAE, sem obrigação de consumo integral. O item 2 será faturado mensalmente, em valor fixo.

1.3. ESCOPO MÍNIMO**1.3.1. Item 1 – Registro inteligente**

Serviço continuado de cobrança extrajudicial e restrição de crédito relativo a faturas vencidas e não pagas, selecionadas pelo SAMAE, compreendendo:

- a) **Notificação prévia:** antes de cada registro, envio ao devedor de comunicação por escrito (carta) e, complementarmente, por SMS e/ou e-mail quando houver dados disponíveis, informando o credor, a origem, o

valor e o vencimento do débito, o prazo para regularização e os canais de atendimento do SAMAE, nos termos do art. 43, § 2º, da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), sendo dispensável o aviso de recebimento (Súmula 404 do Superior Tribunal de Justiça);

- b) **Registro:** inclusão do devedor na base de dados do SPC Brasil somente após o decurso do prazo da notificação, não inferior a 10 (dez) dias, sem regularização do débito;
- c) **Manutenção e alteração:** atualização dos dados e valores registrados mediante solicitação do SAMAE, observado o prazo máximo de permanência de 5 (cinco) anos (art. 43, § 1º, do CDC);
- d) **Baixa:** exclusão do registro, individual ou em lote, em até 2 (dois) dias úteis contados da solicitação do SAMAE, de modo a assegurar a exclusão no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do pagamento integral ou da formalização de parcelamento (Súmula 548 do Superior Tribunal de Justiça);
- e) **Rastreabilidade e relatórios:** painel ou relatórios periódicos com o status das notificações (enviadas, entregues e devolvidas), registros ativos, alterações, baixas e histórico de cada devedor.

1.3.2. Item 2 – Licença de acesso à plataforma

Serviço contínuo de tecnologia da informação referente à disponibilização de licença individual de acesso, englobando o acesso, a sustentação e o suporte à plataforma tecnológica, compreendendo:

- a) **Disponibilização e acesso:** direito de uso e acesso em nuvem à plataforma para o usuário cadastrado, com disponibilidade contínua (24/7), gestão de perfis e permissões de acesso e registro das operações realizadas (trilha de auditoria);
- b) **Manutenção:** manutenções preventivas, corretivas e evolutivas, incluindo atualizações de segurança, melhorias de desempenho e correções de falhas, sem custo adicional;
- c) **Suporte técnico e operacional:** atendimento especializado para resolução de dúvidas operacionais, apoio no uso das ferramentas, correção de incidentes e suporte aos fluxos de trabalho, por e-mail e telefone, no horário previsto no item 9.1;
- d) **Infraestrutura e segurança:** garantia de integridade e confidencialidade dos dados, rotinas periódicas de backup e monitoramento de desempenho e estabilidade da plataforma.

1.3.3. Item 3 – Consulta cadastral de Pessoa Jurídica

Descrição: atualização, higienização e complementação dos dados cadastrais de usuários do SAMAE (Pessoa Jurídica), mediante batimento (matching) do CNPJ constante da base interna do SAMAE com a base de dados do SPC Brasil, para retorno de dados cadastrais atualizados, com foco em endereço comercial completo, razão social, nome fantasia e telefone empresarial.

Forma de execução: processamento em lote (batch), via plataforma ou via API, compreendendo: (1) recebimento e validação da base fornecida pelo SAMAE, contendo a relação de CNPJs; (2) definição e homologação prévia do layout dos arquivos de envio e de retorno; (3) cruzamento e consulta dos registros na base de dados do SPC Brasil; (4) retorno dos dados cadastrais atualizados; e (5) entrega do arquivo enriquecido, com relatório da taxa de localização dos registros.

Finalidade: permitir a localização do devedor e o envio da notificação prévia ao endereço correto, aumentar a efetividade das ações de cobrança e reduzir custos com correspondências devolvidas e contatos telefônicos inválidos.

1.3.4. Item 4 – Consulta cadastral de Pessoa Física

Descrição: atualização, higienização e complementação dos dados cadastrais de usuários do SAMAE (Pessoa Física), mediante batimento (matching) do CPF constante da base interna do SAMAE com a base de dados do SPC Brasil, para retorno de dados cadastrais atualizados, com foco em endereço completo (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, UF e CEP) e números de telefone válidos (fixo e celular).

Forma de execução: processamento em lote (batch), via plataforma ou via API, compreendendo: (1) recebimento e validação da base fornecida pelo SAMAE, contendo a relação de CPFs; (2) definição e homologação prévia do layout

dos arquivos de envio e de retorno; (3) cruzamento e consulta dos registros na base de dados do SPC Brasil; (4) retorno dos dados cadastrais atualizados; e (5) entrega do arquivo enriquecido, com relatório da taxa de localização dos registros.

Finalidade: permitir a localização do devedor e o envio da notificação prévia ao endereço correto, aumentar a efetividade das ações de cobrança e reduzir custos com correspondências devolvidas e contatos telefônicos inválidos.

Requisitos comuns aos itens 3 e 4: observância da Lei nº 13.709/2018 (LGPD); adoção de boas práticas de segurança da informação, tendo como referência a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001, sem exigência de certificação; licença formal de uso e consulta à base de dados do SPC Brasil; e prestação remota, em nuvem, a partir da infraestrutura da contratada.

1.4. O valor estimado da contratação é de **R\$ 15.447,40 (quinze mil, quatrocentos e quarenta e sete reais e quarenta centavos)**, conforme a tabela do item 1.1. Os preços unitários correspondem à proposta comercial da contratada, idênticos aos praticados pela mesma fornecedora com o Município de Jaraguá do Sul (Inexigibilidade nº 177/2026) e inferiores à mediana e à média das contratações semelhantes pesquisadas, conforme o Mapa Orçamentário de 01/10/2026 e o item 7 do ETP (art. 23, § 4º, e art. 72, inciso VII, da Lei nº 14.133/2021).

1.5. O prazo de execução dos serviços será de 12 (doze) meses, contados da emissão da Ordem de Serviço, que será expedida em até 10 (dez) dias da assinatura do contrato. Por se tratar de serviço de natureza continuada, o prazo poderá ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstradas a vantajosidade econômica, a manutenção das condições de habilitação e o interesse da Administração, mediante termo aditivo.

1.6. O prazo de vigência contratual será de 14 (quatorze) meses, contados da assinatura do contrato, compreendendo o prazo de execução e período adicional para recebimento definitivo, pagamento e demais providências de encerramento.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação consta do Estudo Técnico Preliminar, ao qual este Termo de Referência se vincula. Em síntese, o SAMAE possui estoque de débitos em aberto de R\$ 8.151.729,91, distribuídos em 3.984 matrículas/cadastros (período de 2016 a 2024). O protesto extrajudicial, adotado desde outubro de 2024, não gerou pagamentos, e a execução fiscal satisfaz o crédito em apenas 23 dos 127 casos executados no período. Em contrapartida, a cobrança ativa por WhatsApp e e-mail implantada em 2025 obteve 543 retornos em 1.200 notificações e a recuperação de R\$ 666 mil, demonstrando que a recuperação ocorre quando o devedor é localizado e a cobrança produz consequência concreta.

2.2. A necessidade compreende, portanto, duas frentes: (i) localizar o devedor, mediante consulta e atualização cadastral; e (ii) dar consequência efetiva ao inadimplemento, mediante registro do débito em banco de dados de proteção ao crédito efetivamente consultado pelo comércio varejista de Jaraguá do Sul, no qual se concentra o crédito comercial (crediário) utilizado pelos usuários. Conforme demonstrado no ETP, essa base é a do SPC Brasil, operada no Município pela CDL de Jaraguá do Sul, entidade que congrega mais de 1.500 estabelecimentos comerciais.

2.3. Conforme o item 9 do ETP, a solução será contratada de forma integrada, sem parcelamento, porque consulta, notificação, registro e baixa formam um único fluxo operacional sobre a mesma base de dados, e a fragmentação multiplicaria interfaces, fluxos de dados pessoais e pontos de exposição, em prejuízo da rastreabilidade e da segurança da informação (art. 47, § 1º, e, por analogia, art. 40, § 3º, incisos II e III, da Lei nº 14.133/2021; arts. 6º, 46 e 49 da Lei nº 13.709/2018).

3. JUSTIFICATIVA DA INEXIGIBILIDADE

3.1. As contratações realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública seguem obrigatoriamente um regime regulamentado por Lei, obrigação essa advinda do dispositivo constitucional previsto no artigo 37, inciso XXI,

da Constituição Federal de 1988, o qual determinou que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações, senão vejamos:

(...) “XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.”

3.2. Entretanto, há aquisições e contratações que possuem caracterizações específicas, tornando impossíveis ou inviáveis as licitações nos trâmites usuais, tendo em vista a impossibilidade de se estabelecer a concorrência entre licitantes.

3.3. A Lei nº 14.133/2021 prevê hipóteses de contratação direta, entre as quais a inexigibilidade de licitação, aplicável quando demonstrada a inviabilidade de competição, mediante processo devidamente instruído nos termos de seus arts. 72 e 74:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;

3.4. No caso em tela, a inviabilidade de competição encontra-se justificada pela Declaração de Exclusividade expedida pelo SPC Brasil, anexa ao presente processo, na qual se atesta que a Câmara de Dirigentes Lojistas de Jaraguá do Sul detém exclusividade para a exploração dos serviços de inclusão e exclusão das soluções SPC Brasil no Município de Jaraguá do Sul.

3.5. A comprovação da exclusividade por meio desse documento atende ao art. 74, § 1º, da Lei nº 14.133/2021:

§ 1º Para fins do disposto no inciso I do caput deste artigo, a Administração deverá demonstrar a inviabilidade de competição mediante atestado de exclusividade, contrato de exclusividade, declaração do fabricante ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, vedada a preferência por marca específica.

3.6. A definição da base de dados do SPC Brasil não decorre de preferência por marca, mas de requisito funcional demonstrado no ETP (itens 4.2 a 4.4): a medida somente produz o efeito pretendido se o registro for consultado pelo comércio local com o qual os usuários do SAMAE mantêm relações de crédito, e essa é a base utilizada pelo comércio varejista de Jaraguá do Sul.

3.7. O enquadramento é corroborado pela contratação, pelo próprio Município de Jaraguá do Sul, da CDL de Jaraguá do Sul para objeto equivalente, por inexigibilidade fundamentada no mesmo art. 74, inciso I (Inexigibilidade nº 177/2026, Processo Administrativo nº 1308000000.000034/2026-03), bem como pelas contratações semelhantes identificadas na pesquisa de preços (Municípios de Eldorado do Sul/RS, Paverama/RS, Guamiranga/PR e Nísia Floresta/RN e Conselho de Arquitetura e Urbanismo de Santa Catarina), igualmente realizadas por inexigibilidade com a entidade lojista ou associação comercial da respectiva região.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. A remuneração dos serviços por preços unitários, conforme os quantitativos efetivamente executados, acrescida da mensalidade da licença de acesso.

4.2. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, não se considerando subcontratação a utilização da infraestrutura tecnológica e da base de dados do SPC Brasil, inerentes à solução.

4.3. O objeto possui especificações técnicas objetivamente definidas, sem prejuízo da inviabilidade de competição decorrente da exclusividade do fornecedor.

4.4. Serviço continuado: o serviço a ser contratado atende a necessidade permanente da Administração.

4.5. Prevê o art. 72, inciso V, da Lei Federal nº 14.133/2021 que, junto ao processo de contratação direta, deverá ser comprovado pelo contratado o preenchimento dos requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária, nos seguintes termos:

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos: [...]

V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária; [...]

4.6. Ora, se em momento posterior à escolha do contratado deverá ser verificado o preenchimento dos requisitos de habilitação e qualificação mínima, é requisito lógico que eles sejam requeridos e definidos em momento anterior à sua verificação, ou seja, no presente Termo de Referência.

4.7. Nesse sentido, dispõe Joel de Menezes Niebuhr¹:

Além do preço, com base no inciso V o artigo 72 da Lei nº 14.133/2021, é importante que a Administração Pública avalie as qualificações do futuro contratado, que deve ter habilidade para prestar o objeto do contrato, devendo a Administração Pública buscar elementos que retratem a experiência anterior dele. Não é lícito à Administração Pública, sob o argumento da dispensa e da inexigibilidade, agir imprudentemente, contratando alguém que não tenha aptidão para tanto. É fundamental cercar-se de cuidados e demandar do futuro contratado a comprovação das condições consideradas adequadas para o cumprimento das obrigações contratuais.

Os documentos a serem exigidos em habilitação nas licitações são tratados no Capítulo VI do Título II da Lei nº 14.133/2021, divididos, conforme artigo 62, em habilitação jurídica, técnica, fiscal, social e trabalhista, e econômico-financeira.

4.8. Conforme apontado pelo autor, os tipos de habilitação encontram-se elencados no caput do art. 62 da Lei Federal nº 14.133/2021:

Art. 62. A habilitação é a fase da licitação em que se verifica o conjunto de informações e documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, dividindo-se em: I - jurídica; II - técnica; III - fiscal, social e trabalhista; IV - econômico-financeira.

4.9. Ocorre que, de modo geral, em vista das particularidades da contratação direta, a doutrina entende serem aplicáveis integralmente à contratação direta somente as habilitações jurídica e fiscal, social e trabalhista²:

Conforme art. 62, há quatro tipos de habilitação: jurídica; técnica; fiscal, social e trabalhista; e econômico-financeira. Destas, a habilitação jurídica (art. 66) e a fiscal, social e trabalhista (art. 68) aplicam-se integralmente a contratações diretas. [...]

Quanto à habilitação técnica (art. 67), entretanto, em regra ela se mostra desnecessária em contratações diretas, sendo comumente substituída pela justificativa da razão de escolha do contratado do inciso VI deste artigo, embasada sempre na documentação julgada necessária para tanto. [...]

Já no que concerne à habilitação econômico-financeira, muitas vezes isso também pode ser considerado na própria escolha do contratado, ao ponto de eventual risco de inaptidão econômica se reduzir, já que a pessoa escolhida costuma ter alguma solidez.

4.10. No caso concreto, o próprio Município de Jaraguá do Sul já contratou a CDL de Jaraguá do Sul para a prestação

¹ NIEBUHR, Joel de Menezes. Licitação pública e contrato administrativo. 6. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2023. p. 140.

² SALES, Hugo Teixeira Montezuma. In: SARAI, Leonardo (org.). Tratado da nova lei de licitações e contratos administrativos: Lei 14.133/21 comentada por advogados públicos. 3. ed. São Paulo: JusPodivm, 2023. p. 965-966.

de serviços equivalentes aos aqui contratados (Inexigibilidade nº 177/2026), o que permite constatar a capacidade técnica e a solidez econômica da contratada. Ademais, o valor da contratação é reduzido, tornando-se desnecessária a robusta comprovação de qualificação econômico-financeira.

4.11. Para além de desnecessária, verifica-se que o art. 70, inciso III, da Lei Federal nº 14.133/2021 prevê a possibilidade de dispensa, inclusive integral, da exigência de documentos de habilitação do contratado em algumas hipóteses:

Art. 70. A documentação referida neste Capítulo poderá ser: [...] III - dispensada, total ou parcialmente, nas contratações para entrega imediata, nas contratações em valores inferiores a 1/4 (um quarto) do limite para dispensa de licitação para compras em geral e nas contratações de produto para pesquisa e desenvolvimento até o valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais). [...]

4.12. Assim, a Administração possui a possibilidade de dispensar a exigência de documentos de habilitação, ressalvada, por imperativo constitucional, conforme expõe Joel de Menezes Niebuhr³, a comprovação de regularidade com a seguridade social:

Ressalva-se que, de acordo com o § 3º do artigo 195 da Constituição Federal, “a pessoa jurídica em débito com o sistema da seguridade social, como estabelecido em lei, não poderá contratar com o Poder Público nem dele receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios”. Desse modo, por força constitucional, mesmo que a contratação seja de pequena monta e realizada por contratação direta, a Administração Pública não pode deixar de exigir das pessoas jurídicas a comprovação de regularidade com a seguridade social.

4.13. Nesse contexto, no exercício de suas atribuições regulamentares, o Decreto nº 19.330/2025 do Município de Jaraguá do Sul, em seu art. 15, § 7º, dispôs como necessária para a contratação direta, salvo demonstração em contrário, apenas a documentação referente às habilitações jurídica e fiscal, social e trabalhista:

Art. 15. [...] XI - justificativa da escolha, no caso de dispensa ou inexigibilidade, contendo: a) razão de escolha do contratado; b) justificativa do valor a ser contratado; e c) comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária, se for o caso. [...]

§ 7º No processo de contratação direta, para fins de cumprimento do disposto na alínea "c", do inciso XI, do caput, somente será requerida a documentação referente às habilitações jurídica e fiscal, social e trabalhista, exceto se demonstrada a necessidade de apresentação de outros documentos para a execução do objeto.

4.14. Assim, para a contratação do objeto deste Termo de Referência, exigir-se-á a comprovação, pela contratada, de sua habilitação jurídica — de modo a demonstrar a capacidade de exercer direitos e assumir obrigações — e fiscal, social e trabalhista — a fim de garantir o cumprimento de suas obrigações com a coletividade —, nos termos do art. 63, inciso IV, e dos arts. 66 e 68 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) ato constitutivo (estatuto) em vigor, acompanhado da ata de eleição da diretoria atual;
- b) comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);
- c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal e a Seguridade Social (certidão conjunta RFB/PGFN), a Fazenda Estadual e a Fazenda Municipal do domicílio ou sede da contratada;
- d) Certificado de Regularidade do FGTS (CRF);
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- f) declaração de cumprimento do disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal e de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social (art. 63,

³ NIEBUHR, Joel de Menezes. Licitação pública e contrato administrativo. 6. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2023. p. 141.

inciso IV, da Lei nº 14.133/2021); e

g) Declaração de Exclusividade de que trata o item 3.4, atualizada.

4.15. Os documentos poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade, inclusive por meio eletrônico (art. 68, § 1º, da Lei nº 14.133/2021).

5. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1. Prevê o art. 72, incisos V a VII, da Lei Federal nº 14.133/2021 que a justificativa de escolha do contratado e de seu preço, assim como a comprovação da habilitação, deverá constar no processo de contratação direta, nos seguintes termos:

Art. 72. [...] V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária; VI - razão da escolha do contratado; VII - justificativa de preço; [...]

5.2. Como regra, a escolha do contratado — e consequentemente do preço a ser contratado e a comprovação de sua habilitação — dar-se-á em momento seguinte ao Termo de Referência, o qual, tratando-se de contratação direta, busca sintetizar as principais informações acerca do objeto a ser contratado e das condições que regerão a futura contratação. Ao contrário do que ocorre em um processo licitatório, não seria cabível expor no Termo de Referência um método objetivo para seleção de fornecedor, eis que se estaria a esboçar um processo licitatório, não uma contratação direta.

5.3. No âmbito do Município, esse momento posterior ao Termo de Referência ocorre por meio do documento de “justificativas da escolha”, conforme art. 15, inciso XI, do Decreto nº 19.330/2025 do Município de Jaraguá do Sul, transcrito no item 4.13.

5.4. Assim, para fins de cumprimento do disposto no art. 72, incisos V a VII, da Lei Federal nº 14.133/2021, a Administração deverá, no documento de “justificativas da escolha”, demonstrar que a contratada preenche todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, necessários à execução do objeto, e que seu preço é compatível com o mercado, de modo a garantir a objetividade, a isonomia e a publicidade necessárias a todas as contratações, sem alcançar o rigor previsto para o processo licitatório e dispensado pelo legislador.

5.5. Nesse sentido, dispõe Joel de Menezes Niebuhr⁴:

[...] depois de definir o objeto e as condições de execução do futuro contrato (inciso I do artigo 72), depois de definir o preço de referência (inciso II do artigo 72) e de realizar as previsões orçamentárias (inciso IV do artigo 72), a Administração Pública deve escolher com quem contratar e justificar a sua opção (inciso VI do artigo 72), o que passa pela apuração da proposta para si mais vantajosa (inciso VII do artigo 72) e pela investigação das qualificações do futuro contratado (inciso V do artigo 72).

Nessa fase, ela não precisa tratar todos os possíveis interessados com igualdade, o que seria necessário se ela devesse proceder à licitação pública. Repita-se, nos casos de dispensa e de inexigibilidade são aceitos agravos à isonomia, que cede parcialmente em face da impossibilidade de realizar a licitação pública ou da proteção de outros valores relacionados ao interesse público. Contudo, no mesmo passo, não se quer afirmar que a isonomia é derogada por completo, porque a Administração Pública não pode fazer valer discriminações desproporcionais e desnecessárias. Portanto, para escolher o contratante, a Administração Pública não é obrigada a tratar todos os possíveis interessados com igualdade, todavia, deve fazê-lo na maior medida possível.

5.6. E, Juliano Heinen⁵:

Trata-se de mais uma providência que, se de um lado melhora o controle das contratações

⁴ NIEBUHR, Joel de Menezes. Licitação pública e contrato administrativo. 6. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2023. p. 135-136.

⁵ HEINEN, Juliano. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos: Lei nº 14.133/21. 3. ed. São Paulo: JusPodivm, 2023. p. 565.

públicas, de outro aumenta significativamente a burocracia. A justificativa objetiva sobre o fornecedor não pode ser levada ao extremo ou tornada absoluta. De outro lado, não se pode admitir que o processo de contratação direta se dê em função de mera indicação de critérios evidentemente subjetivos para a escolha do aludido contratado, sem a necessária justificativa. Há de se ter um equilíbrio aqui.

5.7. Assim, configura-se como suficiente para a escolha do fornecedor a demonstração da exclusividade, do preenchimento de todos os requisitos previstos neste Termo de Referência e da compatibilidade do preço contratado com os valores praticados no mercado, esta última já demonstrada no item 7 do ETP.

6. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

6.1. Prazo de início

6.1.1. O acesso à plataforma deverá ser disponibilizado no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço e da cópia da Nota de Empenho, prorrogável por igual período, a critério do SAMAE, quando devidamente justificado.

6.1.2. Qualquer atraso no cumprimento do prazo estabelecido neste Termo de Referência somente será justificado, e não será considerado inadimplemento contratual, se provocado por atos ou fatos imprevisíveis não imputáveis à contratada e devidamente aceitos pelo SAMAE.

6.2. Local de prestação

6.2.1. Os serviços serão prestados de forma remota, via internet, em ambiente de nuvem da contratada. O atendimento presencial aos munícipes que necessitem de informações sobre registros será prestado na sede da contratada em Jaraguá do Sul.

6.3. Fluxo operacional

6.3.1. A execução observará o seguinte fluxo: (1) seleção, pela Coordenadoria Comercial, dos débitos aptos ao registro, segundo os critérios definidos pelo SAMAE; (2) consulta e atualização cadastral do devedor (itens 3 e 4); (3) envio da notificação prévia pela contratada (item 1.3.1, “a”); (4) registro do débito após o decurso do prazo da notificação sem regularização (item 1.3.1, “b”); (5) comunicação, pelo SAMAE, dos pagamentos, parcelamentos e cancelamentos em até 2 (dois) dias úteis de sua ocorrência; (6) baixa do registro pela contratada em até 2 (dois) dias úteis da solicitação (item 1.3.1, “d”); e (7) acompanhamento por relatórios.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto Municipal nº 19.330/2025, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o SAMAE e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O SAMAE poderá convocar representante da contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Após a assinatura do contrato, o SAMAE poderá convocar o representante da contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos

substitutos, na forma do Decreto Municipal nº 19.330/2025 e do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1.** Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratado, exigindo o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, conforme as condições estabelecidas no contrato e seus anexos.
- 8.2.** Selecionar os débitos a serem registrados segundo critérios objetivos formalizados em ato interno — débitos vencidos e exigíveis, não parcelados ou com parcelamento em atraso e não submetidos a impugnação administrativa ou judicial pendente —, responsabilizando-se pela exatidão das informações encaminhadas.
- 8.3.** Comunicar à contratada os pagamentos, parcelamentos e cancelamentos de débitos registrados em até 2 (dois) dias úteis de sua ocorrência, para fins de baixa, em observância à Súmula 548 do Superior Tribunal de Justiça.
- 8.4.** Indicar os servidores autorizados a operar a plataforma e informar à contratada as alterações, para concessão ou revogação de acessos.
- 8.5.** Manter atendimento aos usuários notificados ou registrados, com orientação sobre a origem da dívida, as formas de regularização e os benefícios legalmente disponíveis, inclusive a Tarifa Social de Água e Esgoto (Lei nº 14.898/2024).
- 8.6.** Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela contratada, relacionados com o objeto pactuado, e efetuar o pagamento nas condições, preços e prazos estabelecidos no contrato e seus anexos.
- 8.7.** Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações da contratada relacionadas à execução do contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do objeto, no prazo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada por igual período (art. 123, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021).
- 8.8.** Acompanhar os prazos de execução, exigindo que a contratada tome as providências necessárias para a regularização dos serviços, sob pena das sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 14.133/2021 e demais cominações legais.
- 8.9.** Extinguir unilateralmente o contrato nas hipóteses do art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, na forma do seu art. 138, inciso I.
- 8.10.** Proporcionar as condições para que a contratada possa cumprir as obrigações pactuadas.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1.** Prestar suporte técnico ao usuário por e-mail e telefone, de segunda a quinta-feira das 8h30 às 17h30 e às sextas-feiras das 8h30 às 16h30 (horário de Brasília), durante toda a vigência contratual, a contar da data de disponibilização de acesso à plataforma.
- 9.2.** Executar os serviços conforme as especificações constantes deste Termo de Referência, cumprindo os prazos estabelecidos e seguindo as orientações do fiscal do contrato e, na ausência deste, de seus superiores.
- 9.3.** Não efetuar qualquer registro sem a prévia notificação do devedor, nos termos do item 1.3.1, “a”, e manter comprovante do envio de cada notificação, disponibilizando-o ao SAMAE sempre que solicitado.
- 9.4.** Efetuar a baixa dos registros no prazo do item 1.3.1, “d”, e não manter registros por prazo superior a 5 (cinco) anos (art. 43, § 1º, do CDC).
- 9.5.** Apresentar, mensalmente, relatório dos serviços executados, na forma do item 13.1.
- 9.6.** Prestar atendimento presencial, em sua sede em Jaraguá do Sul, aos munícipes que necessitem de informações sobre os registros efetuados, orientando-os a procurar o SAMAE para regularização.
- 9.7.** Não transferir a terceiros, total ou parcialmente, o objeto deste Termo de Referência, ressalvado o disposto no

item 4.2.

9.8. Fornecer treinamento aos servidores designados para operar a plataforma, visando o seu regular funcionamento e a obtenção dos resultados para os quais foi desenvolvida, bem como disponibilizar as versões atualizadas da plataforma durante a vigência contratual.

9.9. Permitir a fiscalização dos serviços pela Diretoria e/ou Coordenadoria solicitante, a qualquer tempo, mantendo-a permanentemente informada a respeito do seu andamento.

9.10. Providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo SAMAE, referentes às condições firmadas neste Termo de Referência.

9.11. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), inclusive pelos danos decorrentes de registros ou baixas realizados em desacordo com este Termo de Referência por fato a ela imputável.

9.12. Manter, durante toda a vigência, as condições de habilitação exigidas, fornecendo, sempre que solicitado e no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, os documentos cujas validades se encontrem vencidas.

9.13. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao SAMAE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas.

9.14. Comunicar ao SAMAE, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, os motivos que impossibilitem o cumprimento dos prazos previstos, com a devida comprovação.

9.15. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência sem prévia autorização do SAMAE.

9.16. Prestar esclarecimentos ao SAMAE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação.

9.17. Emitir nota fiscal ou documento de cobrança equivalente discriminado, legível e sem rasuras.

9.18. Ressarcir qualquer dano causado ao patrimônio do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Jaraguá do Sul – SAMAE na execução dos serviços, salvo justificativa comprovada, responsabilizando-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos diretos e indiretos, inclusive despesas decorrentes de danos ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, e por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento deste Termo de Referência e da Nota de Empenho.

9.19. O SAMAE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10. DAS MULTAS E PENALIDADES

10.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da contratada, sujeitando-a às penalidades previstas no Anexo X do Decreto Municipal nº 19.330/2025, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil e criminal.

11. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) – LEI Nº 13.709/2018

11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709/2018 e as demais normas aplicáveis à proteção de dados pessoais, tratando somente os dados estritamente necessários à execução do objeto.

11.2. Quando tratar dados pessoais em nome do SAMAE, a contratada atuará como operadora, devendo seguir as instruções documentadas da Autarquia, que atuará como controladora, sem prejuízo das responsabilidades atribuídas por lei a cada agente de tratamento.

11.3. A contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger dados pessoais, informações sigilosas e documentos institucionais contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

11.4. É vedado utilizar, compartilhar, copiar, transferir ou armazenar dados e informações para finalidade diversa da execução contratual, bem como contratar suboperador ou utilizar ambiente tecnológico de terceiro sem prévia autorização escrita do SAMAE, ressalvada a infraestrutura do SPC Brasil inerente à solução (item 4.2).

11.5. A contratada deverá restringir o acesso aos dados aos profissionais estritamente necessários, mantendo registro das pessoas autorizadas e exigindo compromisso de confidencialidade.

11.6. Qualquer incidente de segurança, suspeita de vazamento ou acesso indevido deverá ser comunicado ao SAMAE imediatamente e, no máximo, em 24 (vinte e quatro) horas da ciência, com as informações disponíveis e as medidas de contenção adotadas.

11.7. A contratada deverá cooperar com o SAMAE no atendimento aos titulares, à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e aos órgãos de controle, bem como na elaboração de relatórios, avaliações de impacto e comunicações relacionadas ao tratamento realizado.

11.8. Ao término do contrato, a contratada deverá, conforme instrução do SAMAE, devolver, transferir ou eliminar de forma segura os dados pessoais e informações sob sua guarda, ressalvadas as hipóteses de conservação obrigatória previstas em lei.

11.9. As obrigações de sigilo, confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados permanecerão vigentes após o encerramento contratual.

12. DA EXTINÇÃO

12.1. As hipóteses que constituem motivo para extinção contratual estão elencadas no art. 137 da Lei Federal nº 14.133/2021, e a extinção se dará após assegurados o contraditório e a ampla defesa à contratada.

12.2. A extinção do contrato poderá ser:

12.2.1. determinada por ato unilateral e escrito do SAMAE, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

12.2.2. consensual, por acordo entre as partes, desde que haja interesse do SAMAE;

12.2.3. determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

13. CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E PAGAMENTO

13.1. Ao final de cada período mensal de faturamento, a contratada apresentará relatório detalhado dos serviços executados, contendo, no mínimo, os quantitativos de notificações, registros, baixas e consultas realizadas, de forma a permitir a conferência e a rastreabilidade pela fiscalização.

13.2. O pagamento será efetuado mensalmente, em até 10 (dez) dias após a apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, devidamente atestado pelo fiscal do contrato, considerando os quantitativos efetivamente executados no período, acrescidos da mensalidade da licença de acesso.

13.3. Constatada irregularidade no documento de cobrança, este será devolvido para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento a partir da reapresentação regular.

13.4. No documento de cobrança deverão constar o objeto, o número do contrato, o período de referência, os quantitativos e valores correspondentes e os dados bancários da contratada.

13.5. O pagamento poderá ser suspenso na hipótese de inadimplemento, serviço não aprovado ou ausência de regularidade fiscal exigível.

13.6. Não será admitida antecipação de pagamento.

13.7. Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo prazo de 12 (doze) meses contados da data do orçamento estimado (art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133/2021). Após esse período, poderão ser reajustados pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, ou de outro índice oficial que venha a substituí-lo.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta das dotações orçamentárias próprias do SAMAE para o exercício, cuja disponibilidade deverá ser certificada nos autos antes da formalização do contrato.

**Daniel
Thiesen**

Assinado de
forma digital por
Daniel Thiesen
Dados: 2026.10.02
16:19:06 -03'00'

Jaraguá do Sul/SC, data da assinatura eletrônica.

Daniel Thiesen
Coordenador Comercial