



DFD - DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Solicito abertura de processo de compra para atender demanda do Samae de Jaraguá do Sul - SC, dos objetos abaixo listados, conforme informações contidas neste documento.

Responsável:	Daniel Thiesen	Solicitação de Compra	931/2026
Organograma:	2500101100 - DEPT. ADMINISTRATIVO		
Objeto:	Contratação de pessoa jurídica especializada para, sob demanda e mediante preços unitários, prestar serviços de tratamento, validação, atualização, complementação e enriquecimento de dados cadastrais de pessoas físicas e jurídicas da base comercial do SAMAE, bem como serviços de notificação, inclusão, manutenção, alteração, suspensão e exclusão de registros de inadimplência em banco de dados de proteção ao crédito de abrangência nacional, incluindo processamento de arquivos, consultas, relatórios, comprovantes de execução, integração e suporte técnico. O parcelamento do objeto, a forma de seleção do fornecedor e a eventual inviabilidade de competição deverão ser definidos somente após o Estudo Técnico Preliminar.		
Justificativa:	O SAMAE de Jaraguá do Sul necessita promover a melhoria da qualidade, integridade, completude e atualidade dos dados cadastrais utilizados em seus processos comerciais, de faturamento, atendimento, cobrança e emissão de documentos fiscais. Foi identificada, de forma preliminar, uma base de aproximadamente 3.000 (três mil) cadastros que demanda tratamento e atualização. A demanda também compreende a estruturação de mecanismo rastreável para o encaminhamento de consumidores inadimplentes a banco de dados de proteção ao crédito, com notificação prévia, registro, manutenção, alteração e baixa das anotações, observados os critérios definidos pelo SAMAE, a legislação aplicável, os direitos dos usuários e as regras de proteção de dados pessoais. A necessidade deve ser tratada de forma integrada no planejamento, sem prejuízo da análise de parcelamento entre: (i) higienização e enriquecimento cadastral inicial; (ii) consultas cadastrais sob demanda; e (iii) serviços de proteção ao crédito. A eventual reunião das parcelas em um único lote dependerá de demonstração técnica e econômica no Estudo Técnico Preliminar.		
Observações:			
Prazo Execução:	Conforme demanda pelo período de 12 meses		
Local de Entrega:	Edifício Sede do Samae - Rua Erwino Menegotti, nº 478, Bairro Água Verde		
Modalidade:	Inexigibilidade de licitação		
Fundamento Legal:	Lei 14.133/2021		
Grau de Prioridade:	Alta	Previsão início Contratação: 01/12/2026	É Refazimento de Processo?: Não
Previsto no PCA?:	Não	Mês/Ano previstos no PCA para demanda: Não Previsto no PCA	
Vínculo ou Dependência com outro objeto contratado?(Anexo IV, Art. 3º, X, do Decreto Municipal nº 19.330, de 2025): Não			
Fiscal da Compra ou do Contrato:	Wanderlei Vegini		
Gestor da Compra ou do Contrato:	Daniel Thiesen		

Itens para Aquisição:

Item	Código	Especificação	Unid.	Qtd.
1	301011594	NEGATIVAÇÃO E NOTIFICAÇÃO DE DÉBITOS (DIGITAL E FÍSICO)	SV	2.000,00
- Tipo de Serviço:				
Serviço de Recuperação de Crédito, Cobrança Extrajudicial e Apoio à Gestão Financeira.				
- Descrição do Serviço:				
Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de régua de cobrança extrajudicial e restrição de crédito relativas a faturas vencidas e não pagas. O serviço engloba:				
Notificação de Débitos (Multicanal): Emissão e envio de avisos de cobrança por canais digitais (SMS, e-mail, mensagens instantâneas/WhatsApp) e/ou meio físico (cartas simples, cartas com Aviso de Recebimento - AR ou via Cartório de Títulos e Documentos).				
Negativação de Devedores: Inclusão do registro do devedor nos bancos de dados de órgãos de proteção ao crédito (como SERASA, SPC Brasil e Boa Vista) e/ou protesto em cartório, em conformidade com os prazos legais e regulamentares.				
Baixa e Regularização: Exclusão automática ou manual dos registros de negativação após a confirmação do pagamento, renegociação ou cancelamento do débito.				
Rastreabilidade e Relatórios: Fornecimento de painel ou relatórios periódicos detalhando o status de entrega				

DFD - DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

das notificações, confirmações de leitura/recebimento, histórico de negativados e taxa de recuperação de crédito.

- Finalidade da Contratação:

Recuperação de Ativos: Reduzir o índice de inadimplência e otimizar o fluxo de caixa mediante ações preventivas e coercitivas amigáveis.

Segurança Jurídica: Garantir a comprovação formal da constituição em mora do devedor com registros auditáveis de envio e entrega.

Eficiência Operacional: Automatizar o fluxo de cobrança e inclusão restritiva, reduzindo custos operacionais com gestão interna de cobrança.

Conformidade: Assegurar que os processos de cobrança e negativação sigam estritamente o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

2	301011595	SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) - LICENCIAMENTO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) POR ASSINATURA POR USUÁRIO	SV	12,00
---	-----------	--	----	-------

Descrição do Serviço Prestação de serviço contínuo de TI referente à disponibilização de licenças individuais por usuário, englobando o acesso, sustentação e suporte à plataforma tecnológica. O serviço abrange:

Disponibilização e Acesso à Plataforma: Concessão do direito de uso individual e acesso em nuvem à plataforma tecnológica para o usuário cadastrado, com disponibilidade contínua (24/7) e gestão de permissões de acesso.

Manutenção dos Serviços: Execução de manutenções preventivas, corretivas e evolutivas, incluindo atualizações de segurança, melhorias de desempenho e correções de falhas sem custo adicional.

Suporte Técnico e Operacional: Atendimento especializado voltado ao usuário para resolução de dúvidas operacionais, apoio no uso das ferramentas, correção de incidentes e suporte aos fluxos de trabalho via [e-mail / chat / telefone / sistema de chamados].

Infraestrutura e Segurança: Garantia de integridade e confidencialidade dos dados do usuário, realização de rotinas periódicas de backup e monitoramento de desempenho e estabilidade da plataforma.

Finalidade da Contratação: Assegurar aos usuários o acesso estável, seguro e atualizado às ferramentas da plataforma tecnológica, garantindo a continuidade das rotinas operacionais e a produtividade das equipes.

3	301011596	ATUALIZAÇÃO DE BANCO DE DADOS CADASTRAIS CNPJ	SV	1.500,00
---	-----------	---	----	----------

• Descrição do serviço:

Atualização, higienização e complementação de dados de consumidores (Pessoa Jurídica) utilizando as informações oficiais do banco de dados dos Serviços de proteção ao crédito. O serviço abrange o batimento (matching) do CNPJ da base interna da empresa para o retorno de dados cadastrais atualizados, com foco em endereços completos (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, UF e CEP) e números de telefone válidos (fixo e celular).

• Finalidade da contratação:

Possibilitar a criação de ações de cobrança segmentadas e personalizadas de acordo com o perfil do consumidor definido a partir das informações enriquecidas. Visa aumentar o percentual de respostas das ações de cobrança realizadas, reduzindo custos operacionais decorrentes de correspondências para endereços incorretos/incompletos e gastos com chamadas telefônicas para números inválidos ou desatualizados.

• Tipo de Serviço:

Serviço Técnico Especializado de Tecnologia da Informação / Processamento e Tratamento de Dados Cadastrais em Lote (Batch) ou via API.

• Atividades que deverão ser executadas:

1. Recebimento e validação da base inicial fornecida pela Contratante (contendo a relação de CNPJs);
2. Definição, alinhamento e homologação prévia do layout do arquivo de envio (input) e de retorno (output) junto à equipe do prestador;
3. Cruzamento e consulta dos registros no banco de dados oficial do prestador;
5. Retorno de dados cadastrais para CNPJ: Endereço comercial completo, razão social, nome fantasia e telefone empresarial;
6. Entrega do arquivo final enriquecido e geração de relatório com a taxa de recuperação/localização dos registros.

• Normas técnicas aplicáveis:

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD (Lei nº 13.709/2018);

DFD - DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

- ABNT NBR ISO/IEC 27001 (Sistemas de Gestão da Segurança da Informação);
- Padrão de Codificação de Logradouros e Diretrizes de Validação do CEP (Correios/SPC Brasil).

- Necessidade de certificações/licenças:

- Contrato/Licença formal de uso e consulta à base de dados do SPC Brasil;
- Certificado Digital ICP-Brasil para autenticação e estabelecimento de canal seguro;
- Declaração de conformidade com a LGPD e políticas de Segurança da Informação.

- Endereço/local da prestação do serviço:

Prestação de serviço remota / em nuvem (Infraestrutura e servidores da contratada e ambiente seguro da Contratante).

4 301011460 ATUALIZAÇÃO DE BANCO DE DADOS CADASTRAIS

SV

7.000,00

- Descrição do serviço:

Atualização, higienização e complementação de dados de consumidores (Pessoa Física) utilizando as informações oficiais do banco de dados dos Serviços de proteção ao crédito. O serviço abrange o batimento (matching) do CPF da base interna da empresa para o retorno de dados cadastrais atualizados, com foco em endereços completos (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, UF e CEP) e números de telefone válidos (fixo e celular).

- Finalidade da contratação:

Possibilitar a criação de ações de cobrança segmentadas e personalizadas de acordo com o perfil do consumidor definido a partir das informações enriquecidas. Visa aumentar o percentual de respostas das ações de cobrança realizadas, reduzindo custos operacionais decorrentes de correspondências para endereços incorretos/incompletos e gastos com chamadas telefônicas para números inválidos ou desatualizados.

- Tipo de Serviço:

Serviço Técnico Especializado de Tecnologia da Informação / Processamento e Tratamento de Dados Cadastrais em Lote (Batch) ou via API.

- Atividades que deverão ser executadas:

1. Recebimento e validação da base inicial fornecida pela Contratante (contendo a relação de CPFs);
2. Definição, alinhamento e homologação prévia do layout do arquivo de envio (input) e de retorno (output) junto à equipe do prestador;
3. Cruzamento e consulta dos registros no banco de dados oficial do prestador;
4. Retorno de dados cadastrais para CPF: Endereço completo e telefone atualizado;
6. Entrega do arquivo final enriquecido e geração de relatório com a taxa de recuperação/localização dos registros.

- Normas técnicas aplicáveis:

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD (Lei nº 13.709/2018);
- ABNT NBR ISO/IEC 27001 (Sistemas de Gestão da Segurança da Informação);
- Padrão de Codificação de Logradouros e Diretrizes de Validação do CEP (Correios/SPC Brasil).

- Necessidade de certificações/licenças:

- Contrato/Licença formal de uso e consulta à base de dados do SPC Brasil;
- Certificado Digital ICP-Brasil para autenticação e estabelecimento de canal seguro;
- Declaração de conformidade com a LGPD e políticas de Segurança da Informação.

- Endereço/local da prestação do serviço:

Prestação de serviço remota / em nuvem (Infraestrutura e servidores da contratada e ambiente seguro da Contratante).



ESTADO DE SANTA CATARINA
SAMAE JARAGUA DO SUL - SC

Rua Erwino Menegotti., 478 - Água Verde - Jaraguá do Sul - SC
CEP: 89254-000 CNPJ: 84.438.381/0001-85 Telefone: (47) 2106-9100
E-mail: samae@samaejs.com.br Site: www.samaejs.com.br

Página: 4/4

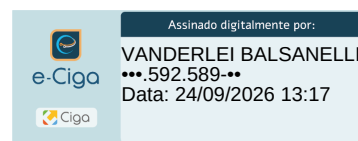
Solicitação N°: 931/2026

DFD - DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA

Jaraguá do Sul, 24 de Julho de 2026.



DANIEL THIESEN
Responsável



Diretor da Área